



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**Kota Pontianak**

**LAPORAN AKHIR**

**Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

**2018**

**Pelaksana :**

**IMSCO PUTRA MANDIRI, CV**

Jalan P.H.Husin 2 Komp. Puri Akcaya 3, B.2 Pontianak

Email : [imsc023@yahoo.co.id](mailto:imsc023@yahoo.co.id)

# LAPORAN AKHIR

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.,

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karuniaNya sehingga terselesaikannya penyusunan Buku STRATEGI PENGEMBANGAN SDM DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Tahun 2017.

Penyusunan Buku STRATEGI PENGEMBANGAN SDM DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Kota Pontianak merupakan salah satu bentuk pemenuhan tugas pokok dari Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Pontianak sebagaimana yang diamanahkan oleh Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, maupun Peraturan Perundangan lainnya. Khususnya dalam pelaksanaan tugas penyusunan kebijakan dan perngkoordinasian perencanaan kegiatan pembangunan di bidang ekonomi.

Penyusunan Buku STRATEGI PENGEMBANGAN SDM DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Kota Pontianak ini merupakan hasil kerjasama antara Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Pontianak dengan Badan Pusat Statistik Kota Pontianak, dan Satuan kerja pemerintah daerah lainnya. Melalui buku ini diharapkan dapat tergambar kondisi pembangunan ekonomi di Kota Pontianak secara *timeseries* sehingga dapat menjadi suatu referensi praktis untuk pengambil kebijakan. Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam buku ini. Kami berharap masukan dari berbagai pihak untuk mendukung komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pembangunan di Kota Pontianak.

Pontianak, November 2018  
Plt. Kepala Bappeda Kota Pontianak

Ir. AMIRULLAH, MA  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19690804 199303 1 005

# LAPORAN AKHIR

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A.    LATAR BELAKANG .....</b>	<b>2</b>
<b>B.    TUJUAN .....</b>	<b>13</b>
<b>C.    SASARAN .....</b>	<b>13</b>
<b>D.    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
<b>E.    RUANG LINGKUP .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB II     LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>18</b>
<b>A.    LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>18</b>
<b>B.    PENGARUH ANTARA BUDAYA PELAYANAN           TERHADAP KUALITAS PELAYANAN .....</b>	<b>22</b>
<b>C.    TEORI PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR .....</b>	<b>25</b>
<b>D.    KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KAPASITAS           APARATUR SIPIL NEGARA .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III    PROFIL KEPEGAWAIAN KOTA PONTIANAK .....</b>	<b>31</b>
<b>A.    DATA PEGAWAI PEMERINTAH .....</b>	<b>33</b>
<b>B.    JABATAN DAN KEPANGKATAN .....</b>	<b>35</b>
<b>C.    PENDIDIKAN DAN PELATIHAN .....</b>	<b>37</b>
<b>D.    ARSIP DAN PELANGGARAN .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV     PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>A.    VISI MISI KOTA PONTIANAK TAHUN 2015-2019 .....</b>	<b>43</b>
1.    Visi Kota Pontianak Tahun 2015-2019 .....	43
2.    Misi Kota Pontianak Tahun 2015-2019 ....	44
<b>B.    STRATEGI PENGEMBANGAN SDM KOTA PONTIANAK .....</b>	<b>44</b>
1.    Akuntabilitas .....	48
2.    Nasionalisme .....	49
3.    Etika Publik .....	49
4.    Komitmen Mutu .....	50
5.    Anti Korupsi .....	51

# LAPORAN AKHIR

<b>C.</b>	<b>DAMPAK STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BAGI KOTA PONTIANAK .....</b>	<b>52</b>
1.	Kemudahan Pelayanan Perizinan .....	52
2.	Pariwisata .....	60
3.	Komunikasi dan Informasi .....	65
4.	Pendapatan Asli Daerah (PAD) .....	76
a.	Pajak Daerah .....	77
b.	Retribusi Daerah .....	78
c.	Hasil Perusahaan Milik Daerah .....	79
d.	Lain-lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah .....	79
5.	Akuntabilitas Kinerja .....	82
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>91</b>
<b>A.</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>91</b>
<b>B.</b>	<b>REKOMENDASI .....</b>	<b>91</b>

**Daftar Pustaka**

# LAPORAN AKHIR

## DAFTAR TABEL

Tabel	1	Jumlah anggaran BKPSDM Kota Pontianak	31
Tabel	2	Nilai IKM BKPSDM Kota Pontianak	32
Tabel	3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pemerintah Kota Pontianak	33
Tabel	4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pemerintah Kota Pontianak 2013-2017	34
Tabel	5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Pada Pemerintah Kota Pontianak 2013-2017	35
Tabel	6	Jumlah Formasi Jabatan Tahun 2013-2017	36
Tabel	7	Jumlah Daftar Kepangkatan Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2013-2017	37
Tabel	8	Jumlah Peserta Diklatpim, Diklat Teknis, Tugas Belajar, Izin Belajar, Beasiswa, dan Ikatan Dinas Kota Pontianak Tahun 2013-2017	38
Tabel	9	Jumlah CPNS Yang Mengikuti BIMTEK, Diklat Prajabatan Kota Pontianak Tahun 2013-2017	39
Tabel	10	Jumlah Arsip dan Jumlah Pegawai Yang Melakukan Pelanggaran Peraturan Disiplin Kota Pontianak	40
Tabel	11	Jumlah Dinas, Lembaga dan UPTD Pemerintah Kota Pontianak	41
Tabel	12	Jumlah Formasi Jabatan Pemerintah Kota Pontianak	42
Tabel	13	Bantuan Operasional RT/RW di Kota Pontianak	42
Tabel	14	Jumlah Peserta Diklatpim, Diklat Teknis, Tugas Belajar, Besasiswa dan Ikatan Dinas Kota Pontianak Tahun 2013-2017	45
Tabel	15	Jumlah CPNS Yang Mengikuti BIMTEK, Diklat Prajabatan Kota Pontianak Tahun 2013-2017	46
Tabel	16	Standar Waktu Pelayanan Perizinan (hari) Tahun 2013 - 2017	56
Tabel	17	Perkembangan Surat Izin Yang diterbitkan dengan Permohonan Izin Tahun 2013 – 2017	57
Tabel	18	Perkembangan Investasi PMDN dan PMA Kota Pontianak Tahun 2013 – 2017 (juta rupiah)	58
Tabel	19	Investasi PMA Kota Pontianak TAHUN 2013–2017	59
Tabel	20	Investasi PMDN Kota Pontianak TAHUN 2013 – 2017	60
Tabel	21	Usaha Perhotelan Kota Pontianak Tahun 2017	62

## LAPORAN AKHIR

Tabel	22	Jumlah Jenis Usaha Kota Pontianak Tahun 2017	62
Tabel	23	Perkembangan Kunjungan Wisata Kota Pontianak	63
Tabel	24	Jumlah Pengunjung Tugu Khatulistiwa Kota Pontianak	64
Tabel	25	Pendapatan Asli Daerah Sektor Pariwisata Kota Pontianak	64
Tabel	26	Jumlah CCTV di Kota Pontianak Tahun 2017	68
Tabel	27	Jumlah Laporan Warga Tahun 2017	70
Tabel	28	Jumlah Laporan Warga Berdasarkan Kategori di Kota Pontianak	71
Tabel	29	Jumlah Menara PT. Protelindo Kota Pontianak Tahun 2017	72
Tabel	30	Hasil Nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2015-2016	83
Tabel	31	Hasil Nilai Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Tahun 2015-2016	86
Tabel	32	Hasil Nilai Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Tahun 2015-2016 Yang Mengalami Penurunan	87

# LAPORAN AKHIR

## DAFTAR GRAFIK

Grafik	1	Belanja langsung dan tidak langsung	31
Grafik	2	Nilai IKM BKPSDM Kota Pontianak	32
Grafik	3	Rasio PNS Kota Pontianak	33
Grafik	4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	34
Grafik	5	Pertumbuhan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017	76
Grafik	6	Komposisi Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak Tahun 2013-2017	77
Grafik	7	Pertumbuhan Realisasi Retribusi Daerah Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013-2017	78
Grafik	8	Pertumbuhan Realisasi Hasil Perusahaan Milik Daerah Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017	79
Grafik	9	Pertumbuhan Realisasi Lain-Lain Pendapatan Asli yang Sah Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017	80

# LAPORAN AKHIR

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Setidaknya, terdapat tiga alasan utama yang melatarbelakangi bahwa perbaikan pemberian pelayanan publik dapat mendorong pengembangan praktik *good governance* di Indonesia, yaitu sebagai berikut: Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *governance* seperti efisien, non-diskriminatif dan berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan di dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik memiliki *high stake* dan pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *governance* (pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar) karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. (Sumber: Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta 2005 hal 2024). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur

## LAPORAN AKHIR

pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality* (Rahayu, 1996 : 7). Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *serqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Kedua, mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada *profit oriented* di samping *non profit oreinted*. Mengingat pentingnya pelayanan kepada *customer*, hingga saat ini sudah banyak konsep-konsep tentang *serqual* yang ditentukan oleh para ahli diantaranya Zeithaml-Parasuraman-Bery dan Lovelock adalah diantara pakar yang telah menyumbangkan pemikiran tentang bagaimana mengukur *serqual* dalam mengefektifkan tujuan pelayanan kepada publik.

Salah satu variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah motivasi dari para pegawai . Motivasi merupakan daya dorong yang menggerakkan seorang pegawai dalam berperilaku untuk pencapaian tujuan organisasi. Seorang pegawai akan menampilkan kinerja yang baik atau memuaskan jika pegawai tersebut memiliki motivasi yang tinggi, sesuai dengan bidang tugasnya serta pemberian pekerjaan yang sesuai bakat. Dalam konteks penelitian Herzberg (dalam Timpe, 2000) , motivasi seorang pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan

Dalam literature pemasaran juga ditunjukkan bahwa sebenarnya perilaku pelayanan adalah konsekuensi dari budaya pelayanan. Oleh karena itulah parasuraman kemudian berpendapat bahwa budaya perusahaan yang

## LAPORAN AKHIR

berorientasi pada pelanggan sebenarnya adalah prasyarat yang harus dipenuhi jika suatu perusahaan jasa ingin unggul. Sementara itu Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menemukan bahwa budaya sebenarnya merupakan alat yang dapat menutup *gap* antara harapan pelayanan pelanggan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan pada pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan semakin memunculkan penyimpangan-penyimpangan yang telah berkembang macam dan jenisnya. Hal ini disebabkan semakin banyaknya *diskresi* yang diberikan kepada daerah. Citra pelayanan yang buruk juga terjadi pada institusi pelayanan kesehatan di tingkat daerah.

Bergulirnya era reformasi membawa angin segar bagi terciptanya pemerintahan yang berkualitas. Angin segar tersebut terlihat dengan adanya semangat reformasi untuk merubah kultur dan sistem yang sentralistik ke kultur dan sistem yang desentralistik. Desentralisasi diharapkan mampu mereformasi fungsi birokrasi pemerintah ke arah yang lebih baik. Sebagai organisasi publik, birokrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan. Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah. Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Desentralisasi dimaknai sebagai konsep otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab dengan meletakkan pelaksanaan otonomi pada tingkat daerah yang paling dekat dengan rakyat. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberdayakan daerah, termasuk masyarakatnya, mendorong prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Selain itu, otonomi daerah diharapkan akan lebih meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan fungsi-

## LAPORAN AKHIR

fungsi pemerintah seperti pelayanan. Penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberi konsekuensi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban kepada daerah untuk mengelola urusan pemerintah di bidang tertentu. Pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah. Untuk menyelenggarakan urusan publik, daerah diberikan kewenangan untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Masyarakat sebagai pelanggan dalam jasa pelayanan publik semakin hari semakin bertambah kuantitasnya. Dengan demikian masyarakat yang dilayani dan ingin dipuaskan juga semakin bertambah. Implikasinya kepuasan masyarakat menjadi titik yang krusial. Jika negara tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warganya, negara akan ditinggalkan oleh warga negaranya (King dan Stivers, 1998). Berbicara mengenai kepuasan pelanggan, ada sebuah faktor yang ikut berkecimpung yaitu kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan ini sangat dinamis yang sering kali berubah setiap saatnya (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 1994). Walaupun demikian aparatur negara sebagai pelayan publik tetap dituntut untuk meningkatkan kualitas guna memuaskan pelanggannya atau paling tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Gaspersz (1997) mendeskripsikan ciri-ciri atau atribut yang melekat pada kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; kesopanan dan keramahan; kemudahan; kenyamanan; dan atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu yang sejuk, kebersihan, dan lain-lain. Dengan diketahuinya dimensi kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan aparatur pemerintah dalam melakukan tugasnya dapat mencapai kualitas pelayanan dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggan.

## LAPORAN AKHIR

Untuk dapat menjalankan tugas dan fungsi sekaligus dapat memuaskan masyarakat dipandang perlu untuk melakukan beberapa bentuk usaha. Salah satu bentuk usaha yang dimaksud ialah melakukan pendidikan, pelatihan dan pengembangan pada segenap tingkatan. Diharapkan dengan dilakukannya hal ini kualitas aparatur meningkat yang kemudian dapat berimbas pada meningkatnya kualitas pelayanan guna memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. Dalam PP No. 101/2000 tentang pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil, terlihat bahwa pemerintah juga aktif dalam melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalitas aparaturnya. Melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi; memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat; dan menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik (Pasal 2, PP No. 101/2000). Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Bentuk diklat pun sudah dispesifikasi menurut kebutuhan jabatan, diklat prajabatan dan diklat dalam jabatan. Prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika PNS, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat. Diklat Dalam Jabatan dilaksanakan untuk

## LAPORAN AKHIR

mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya (Pasal 7 dan 8, PP No. 101/2000). Dalam Diklat Dalam Jabatan dibagi menjadi tiga; Diklat Kepemimpinan, Diklat Fungsional; dan Diklat Teknis. Pemerintah sebenarnya selalu memikirkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya dengan terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas telah dikeluarkan sejak tahun 1993. Melalui Keputusan Men-PAN No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang kemudian diubah dengan Kep. Men-PAN No 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Permendagri No 6/2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan SPM. Namun beberapa peraturan yang telah dikeluarkan ini belum mampu mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut MenPAN (2006), lemahnya kinerja dan kualitas layanan publik juga dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan birokrasi (LAKIP MenPAN, 2006). Meskipun tidak bisa dinafikan adanya beberapa daerah yang memiliki terobosan dan inovasi untuk mendorong kinerja kualitas pelayanan publik di daerahnya (Zakiyah, 2007).

Perangkat Daerah khususnya dibidang pelayanan publik merupakan line office dari pemerintah daerah karena berhadapan langsung dengan masyarakat dan memiliki tugas untuk membina penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, kelurahan atau desa. Sebagai institusi yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki dinamika yang Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 4, Hal. 166-174 | 167 tinggi, kecamatan sebagai institusi administrasi memiliki berbagai masalah. Masalah yang dihadapi berkaitan dengan banyaknya jumlah penduduk, latar belakang pendidikan, umur, banyaknya desa di bawahnya, dan lain sebagainya. Tanpa adanya dukungan aparatur perangkat daerah yang memadai baik segi

## LAPORAN AKHIR

kualitas ataupun kuantitas, maka sulit untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada pemerintahan kecamatan. Kurang optimalnya kinerja aparatur pemerintahan kecamatan merupakan fenomena yang menjadi sorotan akhir-akhir ini. Dwiyanto (2003, h.36) menjelaskan bahwa "banyak daerah yang mengakui bahwa kemampuan sumber daya manusia aparaturnya masih perlu ditingkatkan". Kurang optimalnya kinerja aparatur pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan publik dan menyelenggarakan administrasi pemerintahan membuat masyarakat kurang puas terhadap kinerja pemerintah. Untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan kecamatan perlu dilakukan pengembangan sumber daya aparatur. Kartasmita (1996, h.1) menyatakan bahwa "Manusia adalah sumber daya pembangunan yang paling utama di antara sumber daya-sumber daya yang lain yang harus terus-menerus dibangun kemampuan dan kekuatan sebagai pelaksana dan penggerak pembangunan". Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia harus dan terus dilaksanakan mengingat pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang. Perangkat Daerah Kota Pontianak merupakan instansi pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Kota Pontianak. Dengan didukung oleh Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, telah menjadikan kedudukan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dengan kedudukan sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, diperlukan peran aktif aparatur Perangkat Daerah Kota Pontianak dalam rangka untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja aparatur Perangkat Daerah Kota Pontianak sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Dalam rangka meningkatkan kinerja, Perangkat Daerah Kota Pontianak melaksanakan pengembangan sumber daya aparaturnya dengan metode on the job dan off the job. Metode on the job adalah metode pengembangan sumber daya

## LAPORAN AKHIR

aparatur yang dilaksanakan langsung di tempat kerja. Metode on the job yang biasa digunakan oleh Kecamatan Lowokwaru adalah dengan rotasi pegawai, magang, bimbingan, dan demonstrasi dan pemberian contoh. Sedangkan metode off the job adalah metode pengembangan sumber daya aparatur yang dilaksanakan di luar tempat kerja. Metode off the job yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Kota Pontianak adalah dengan mengikutsertakan pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dan juga memberikan kesempatan bagi pegawainya untuk mengikuti pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi. Namun, dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya aparaturinya masih terdapat beberapa masalah di antaranya adalah Camat masih belum menggunakan kewenangannya untuk melaksanakan rotasi pekerjaan terhadap pegawainya dan juga masih adanya pegawai yang menduduki jabatan struktural tetapi belum mengikuti diklat kepemimpinan. Atas dasar tersebut sehingga BAPPEDA Kota Pontianak pada tahun anggaran 2018 berinisiasi melakukan penyusunan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk dapat mengintegrasikan pertimbangan peningkatan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak.

Reformasi pada tahun 1998 merupakan tonggak awal dalam era otonomi daerah, maka munculah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, dimana undang-Undang ini mengatur hak dan kewenangan penuh terhadap otonomi daerah. Urusan-urusan yang semula menjadi kewenangan pusat dilimpahkan kepada daerah kabupaten atau kota. Dengan demikian Bupati atau walikota mempunyai peran yang luar biasa dalam mengatur jalannya roda pemerintahan, termasuk pengaturan PNS sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam lingkungan pemerintahan daerahnya.

## LAPORAN AKHIR

Pasal 33 Undang Undang Nomor 32 tahun 2004, yang saat ini sudah berganti dengan undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa berkaitan dengan kewenangan daerah dalam pengembangan sumber daya PNS dilaksanakan melalui pengembangan karier dengan mempertimbangkan integritas, moralitas, pendidikan dan pelatihan, pangkat, dan kompetensinya. Dalam pengembangan kompetensi tersebut tentunya didasarkan pada standar norma dan prosedur pembinaan dan pengawasan PNS yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global untuk mewujudkan pemerintahan yang baik maka diperlukan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi jabatan. Dengan memiliki kompetensi jabatan tersebut maka proses penyelenggaraan pemerintahan di daerah menjadi lancar dikarenakan para PNS sudah mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing secara profesional.

Pengaturan PNS pada masa itu muncul Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di dalam Undang Undang tersebut dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pembinaan kepegawaian adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah, dengan catatan bahwa PNS berkewajiban untuk tetap menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dan harus melakukan tugasnya secara profesional dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan. Dalam perjalanan waktu ditegaskan pula pada Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Di dalam undang- undang tersebut terdapat pengaturan kewenangan pusat kepada daerah. Dalam pengelolaan PNS Pemerintah Daerah juga mempunyai kewenangan dalam pengembangan dan peningkatan kompetensinya yaitu

## LAPORAN AKHIR

melalui manajemen PNS Daerah dengan melalui prosedur yang dimulai dengan penetapan formasi, pengadaan Pegawai, pemindahan dan pemberhentian, hak dan kewajiban dalam kedudukan hukum, pengembangan kompetensi dan pengendalian pegawai seperti yang tertulis pada Pasal 129 Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang saat ini sudah berganti dengan undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintah dalam mewujudkan PNS yang profesional mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS yang diharapkan semua PNS mempunyai sikap profesional dalam jabatan tersebut. Selain sikap profesional tersebut PNS juga dituntut sikap pengabdian dan kesetiaan pada Negara Republik Indonesia dalam mewujudkan pembangunan PNS secara profesional.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tersebut, maka terbuka lebar terhadap transparansi terhadap manajemen kepegawaian aparatur sipil negara baik yang berada di pusat maupun yang berada di daerah. Tugas aparatur sipil negara ke depan diharuskan dapat menjalankan pelayanan publik, menjalankan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan lainnya. Aparatur sipil negara harus memiliki profesi dalam manajemen aparatur sipil negara yang berdasarkan pada kualifikasi atau kompetensi serta kinerja dalam jabatan tersebut atau yang kita kenal dengan sistem merit. Sehingga pelaksanaan perekrutan aparatur sipil negara dapat dilaksanakan secara terbuka dan kompetitif sebagaimana tujuan dalam asas keterbukaan seperti yang tercantum pada Penjelasan pasal 2 huruf I Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Lima belas tahun lebih Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 diberlakukan. Namun belum membawa aparatur yang profesional sesuai dengan tuntutan pada era saat ini. Dengan demikian diperlukan suatu

## LAPORAN AKHIR

undang-undang yang secara jelas mengatur aparatur sipil negara yang sesuai dengan tujuan pembangunan nasional sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yang perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, serta bebas dari intervensi politik dan diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat secara profesional sesuai dengan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Pegawai pada pemerintah daerah yang selama ini kita kenal dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menyandang Nomor Induk Pegawai (NIP) yang ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang direkrut melalui seleksi umum maupun pengangkatan melalui honorer adalah pegawai yang selama ini menjalankan tugas-tugas pemerintah daerah dalam berbagai bentuk pelayanan mulai dari petugas kebersihan sampai kepada pejabat eselon II di daerah (setingkat Kepala Dinas dan Sekretaris Daerah). Kesan negatif yang selama ini apabila seseorang sudah diangkat kinerjanya menurun dibandingkan pada saat menjadi honorer atau pegawai kontrak lainnya. Bila dibandingkan kinerja PNS saat ini dengan kinerja pegawai swasta tentunya, bukan rahasia umum bahwa kinerja aparatur masih kalah. Berbagai faktor penyebab kinerja PNS menurun secara umum diantaranya bermula pada manajemen kepegawaian mulai dari perekrutan, pengelolaan, sampai pada pengawasan dan sanksi hukuman yang belum dilaksanakan secara maksimal.

Pengembangan kompetensi sebagaimana yang tertera pada pasal 21 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa pengembangan kompetensi merupakan hak bagi PNS, dengan demikian pemerintah daerah wajib untuk menyediakan sarana dan prasarana untuk pengembangan kompetensi tersebut. Dalam memenuhi kebutuhan pengembangan kompetensi sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-

## LAPORAN AKHIR

Undang Nomor 5 tahun 2014 tersebut Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dalam mengelola manajemen aparatur sipil negara. Pemerintah daerah berkewajiban mengisi jabatan perangkat daerah dari Aparatur Sipil Negara yang dilaksanakan melalui mekanisme seleksi umum (lelang jabatan) dengan metode yang diketahui oleh umum, yang tentunya sambil menunggu petunjuk teknis dari pemerintah. dalam pengisian suatu jabatan kepala perangkat daerah sudah diamanatkan untuk diadakan standar kompetensi yang meliputi persyaratan kompetensi teknis, persyaratan kompetensi manajerial, persyaratan kompetensi sosio kultur sebagaimana yang dijelaskan pada ayat (1) pasal 233 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, selain itu jabatan kepala perangkat daerah diperlukan juga bagi jabatan Aparatur Sipil Negara dalam jabatan administrator di bawah kepala perangkat daerah dan juga pada jabatan pengawas.

Kewenangan daerah dalam pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara sudah jelas terdapat dalam ketentuan Undang-Undang pemerintah daerah yang terbaru (UU No. 23 Tahun 2014) sambil menunggu pelaksanaan teknis dari Undang-undang tersebut. Dalam pengaturan manajemen Aparatur Sipil Negara sudah ada ketentuan undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dari kedua Undang-Undang tersebut sudah jelas terdapat hubungan yang saling bersinergi dalam memajukan aparatur yang ada di daerah untuk mewujudkan pembangunan nasional khususnya masyarakat yang ada di daerah. Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana transparansi pengembangan kapasitas aparatur sipil negara di daerah dan bagaimana harmonisasi kebijakan pengembangan aparatur sipil negara di daerah. Tujuan yang ingin dicapai penulis yaitu untuk mendeskripsikan transparansi pengembangan kapasitas aparatur sipil negara dan harmonisasi kebijakan pengembangan aparatur sipil negara di daerah.

## B. TUJUAN

Dengan melihat latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa **tujuan** dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui peningkatan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
2. Untuk mengetahui kendala- kendala dalam peningkatan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kota Pontianak meminimalisir kendala- kendala dalam peningkatan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
4. Memberikan rekomendasi rumusan dalam pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak;
5. Memberikan rekomendasi untuk memitigasi potensi dampak pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
6. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kelayakan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong diterapkannya pembangunan berkelanjutan.

## C. SASARAN

**Sasaran** dari kegiatan strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Terlaksanakannya prinsip-prinsip peningkatan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;

2. Peningkatan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
3. Terumuskannya rekomendasi rumusan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
4. Terumuskannya rekomendasi untuk memitigasi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
5. Terumuskannya dokumen mengenai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak dan mendorong diterapkannya pembangunan berkelanjutan.

#### **D. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara mempelajari, mengutip dan menelaah literatur-literatur serta bahan-bahan yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Selanjutnya data tersebut diolah, diteliti dan dievaluasi, kemudian diklasifikasikan sesuai dengan materi pembahasan masalah. Sumber data yang digunakan oleh penulis yaitu buku teks dan kebijakan-kebijakan seperti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan menteri, peraturan Walikota dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dari internet dan koran. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis komparasi dan analisis historis.

## E. Ruang Lingkup

### 1. Ruang Lingkup Kegiatan

Lingkup pekerjaan dalam kegiatan ini dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu:

- a) **Tahap Persiapan**, melingkupi kegiatan:
  - (1) Pengayaan materi terkait teori-teori strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - (2) Pemantapan metode dan pendekatan pengerjaan;
  - (3) Perencanaan teknis pengerjaan;
  - (4) Pengorganisasian kelompok kerja; dan
  - (5) Penyusunan daftar kebutuhan data dan informasi.
- b) **Tahap Pengumpulan Data dan Informasi**, melingkupi kegiatan pengumpulan data dan informasi yang hampir seluruhnya bersifat sekunder yang bisa diperoleh dari instansi terkait maupun dari literatur umum lainnya.
- a) **Tahap Analisis Data dan Informasi**,
- d) **Tahap Penyempurnaan**, melingkupi kegiatan:
  - (1) Kompilasi materi;
  - (2) Finalisasi buku (layouting , editing , dan binding); dan
  - (3) Pemaparan dan pembahasan buku.

### 2. Ruang Lingkup Materi

Materi dalam buku strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ini merupakan indikator, beserta data, informasi dan analisisnya yang terkait dengan strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kota Pontianak dalam kurun waktu tiga tahun terakhir.

### 3. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan jasa konsultasi dalam pembuatan Buku strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah dua bulan.

### 4. Keluaran/Output Pekerjaan

Keluaran/Output pekerjaan ini adalah tersusunnya Buku I strategi pengembangan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berisikan:

- a) Kumpulan data dan informasi dasar yang dapat merepresentasikan kondisi eksisting Kota Pontianak;
- b) Penetapan indikator-indikator kepegawaian Kota Pontianak.

### 5. Sistematika Laporan

#### **BAB 1 Pendahuluan**

Berisi latar belakang, maksud, tujuan, sasaran, fungsi, manfaat, dan ruang lingkup pekerjaan serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2 Tinjauan Konseptual**

Berisi teori-teori dan materi-materi yang berkaitan dengan pekerjaan penyusunan Buku Indikator Makro Pembangunan Ekonomi Kota Pontianak.

#### **BAB 3 Profil Kepegawaian Kota Pontianak**

Berisi jumlah pegawai, tingkat pendidikan, jenjang kepangkatan, formasi jabatan serta pendidikan dan pelatihan

#### **BAB 4 Pembahasan**

Berisi analisis pengembangan kapasitas kepegawaian dan **Aparatur Sipil Negara dan Kebijakan Pengembangan Aparatur Sipil Negara** di Kota Pontianak dari data yang diperoleh secara *time series*.

## **BAB 5 Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan rekomendasi.



## BAB II LANDASAN TEORITIS

### A. LANDASAN TEORITIS

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Lukman (1999 : 7) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti :

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d. Estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Dalam definisi strategis, Lukman (1999 : 7) mengemukakan kualitas sebagai : "Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Senada dengan pengertian menurut Lukman, Gaspersz (dalam Lukman, 1999 : 7) mengemukakan pengertian kualitas baik dari segi konvensional maupun strategis yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Istilah "kualitas" ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian a) kesesuaian dengan persyaratan ; b) kecocokan untuk pemakaian ; c) perbaikan berkelanjutan ; d) bebas dari kerusakan/cacat ; e) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; f) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pada prinsipnya pengertian- pengertian

## LAPORAN AKHIR

tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setia jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- c. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- e. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari pendapat di atas di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberia pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Lebih lanjut Gasperz (1997 : 2) mengemukakan bahwa agar sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat efektif, maka penting diperhatikan beberapa

## LAPORAN AKHIR

dimensi perbaikan kualitas. Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan Yaitu bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan Yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan Yaitu berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain
7. Variasi model pelayanan Yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola dalam pelayanan .

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

## LAPORAN AKHIR

2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang

berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

### **B. PENGARUH ANTARA BUDAYA PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

Faktor yang mempengaruhi dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Oleh karena itu di sini akan dibahas tentang penciptaan budaya pelayanan. Empat Tipe Budaya Organisasi Sethia dan Glinow (dalam Collins dan Mc Laughlin, 1996: 760–7672) membedakan adanya 4 macam budaya organisasi, yaitu :

1. *Apathetic culture*
2. *Caring Culture*
3. *Exating Culture*
4. *Integrative culture*

Apabila organisasi – organisasi Publik di Indonesia di analisis dengan menggunakan 4 budaya tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar organisasi publik memiliki budaya organisasi yang bertipe caring, caring di sini berarti budaya organisasi yang dicirikan oleh rendahnya perhatian kinerja dan tingginya perhatian terhadap hubungan antar manusia. Tetapi disini budaya caring ini tidak cocok dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan demikian harus di adopsi dengan budaya organisasi yang baru yang lebih sesuai dan efektif dengan manajemen pelayanan. Melalui budaya ini perusahaan mendorong suatu filosofi yang berlaku dalam perusahaan yang mana semua karyawan dalam perusahaan diharapkan

## LAPORAN AKHIR

untuk menganutnya. Gronroos (dalam Zerbe, 1998) mengartikan budaya pelayanan sebagai suatu budaya dimana ada penghargaan akan pelayanan yang baik, dan budaya yang menganggap bahwa memberikan pelayanan yang baik pada karyawan juga merupakan hal yang utama, sama tingkatnya dengan pelanggan di luar.

Sebenarnya dampak budaya pelayanan terhadap kualitas pelayanan banyak dibahas dalam literatur pemasaran. Dalam literatur peneliti bidang pemasaran, seperti Jaworski & Kohli (1993), juga menunjukkan bahwa budaya perusahaan seperti orientasi pasar dapat mempengaruhi perilaku karyawan (seperti komitmen terhadap perusahaan serta jiwa kebersamaan). Penelitian ini Jaworski dan Kohli menunjukkan bahwa budaya orientasi pasar memiliki (*feeling of belonging*) satu keluarga besar perusahaan dan memiliki tekad untuk mempersembahkan kemampuannya untuk memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasar. Hal ini didukung oleh sejumlah komentar dari beberapa eksekutif yang mengatakan bahwa budaya orientasi pasar ternyata memberikan dampak positif baik secara psikologis maupun sosial bagi karyawan. Dalam literatur pemasaran juga ditunjukkan bahwa sebenarnya perilaku pelayanan adalah konsekuensi dari budaya pelayanan. Oleh karena itulah Parasuraman kemudian berpendapat bahwa budaya perusahaan yang berorientasi pada pelanggan sebenarnya adalah prasyarat yang harus dipenuhi jika suatu perusahaan jasa ingin unggul. Sementara itu Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menemukan bahwa budaya sebenarnya merupakan alat yang dapat menutup gap antara harapan pelayanan pelanggan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan pada pelanggan.

Hasil penelitian dari Zerbe, Dobni dan Harel (1998) juga mendukung kesimpulan bahwa budaya berpengaruh positif terhadap perilaku karyawan sebenarnya dipengaruhi oleh budaya pelayanan dalam perusahaan. Penelitian yang meneliti hubungan antara kepuasan karyawan dalam jasa

## LAPORAN AKHIR

penerbangan terhadap praktek penerapan MSDM perusahaan dengan perilaku pelayanan pada konsumen.

Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi itu datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut. Motivasi dari luar adalah motivasi yang pemicunya datang dari luar diri kita. Sementara motivasi dari dalam ialah motivasinya muncul dari inisiatif diri kita. Pada dasarnya motivasi itu hanya dua, yaitu untuk meraih kenikmatan atau menghindari dari rasa sakit atau kesulitan. Uang bisa menjadi motivasi kenikmatan maupun motivasi menghindari rasa sakit. Jika kita memikirkan uang supaya kita tidak hidup sengsara, maka disini alasan seseorang mencari uang untuk menghindari rasa sakit. Sebaliknya ada orang yang mengejar uang karena ingin menikmati hidup, maka uang sebagai alasan seseorang untuk meraih kenikmatan.

Maslow ( dalam Robbins, 1996:56) menyatakan bahwa di dalam diri manusia ada suatu jenjang hierarki ke lima kebutuhan sebagai berikut :

1. Fisik, rasa lapar, haus, pakaian, rumah, seks dan kebutuhan ragawi.
2. Kemanan, keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial, kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik dan persahabatan.
4. Penghargaan, mencakup rasa hormat internal, harga diri, otonomi, prestasi dan faktor-faktor eksternal misalnya pengakuan dan pemenuhan diri..
5. Aktualisasi diri, dorongan untuk menjadi apa yang ia mampu menjadi, mencakup pertumbuhan, mencapai potensial dan pemenuhan diri.

Dengan kebutuhan seperti ini, beberapa diantaranya akan tampak dominan, dari titik pandang teori ini akan mengatakan meskipun tidak ada

kebutuhan yang pernah dipenuhi secara lengkap, suatu kebutuhan yang dipenuhi secara cukup banyak tidak lagi memotivasi. Jadi bila kita akan memotivasi seseorang menurut Abraham Maslow sekiranya perlu memahami sedang berada pada anak tangga yang keberapa orang itu memfokuskan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan diatas tingkat itu. Maslow memisahkan kelima kebutuhan itu sebagai order tinggi dan order rendah, kebutuhan faali dan keamanan sebagai order rendah sedangkan kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri merupakan kebutuhan order tinggi. Kelima kebutuhan tersebut sangat penting dan terkait dalam bentuk tingkatan yang teratur dimana satu tingkat kebutuhan

### C. TEORI PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR

Pengembangan kapasitas aparatur merupakan hak bagi ASN untuk mendapatkan keahlian yang berguna dalam mendukung suatu organisasi sebagaimana yang tertuang dalam pasal 22 Undang Undang Nomor. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam pasal tersebut diamanatkan bahwa setiap aparatur memiliki hak untuk dikembangkan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Untuk melaksanakan pengembangan kapasitas tidak terlepas dari perencanaan kebutuhan melalui pelatihan pengembangan, sebagaimana yang dikemukakan Dubrin dalam Prabu (2011) *bahwa pengembangan adalah " some of most commonly used management development method include; training methods; untherstudies; job rotation and planed progression; coach-counseling; jonior boards of executive or multiple management; commite assignment; staff meeting and projects; bussines games; sensitivity training; and other development methods"* yaitu bahwa pada umumnya pengembangan manajemen dapat dilaksanakan dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan kebutuhan suatu organisasi. Dari sini dapat dilihat bahwa seseorang manajer atau pejabat di pemerintah daerah sudah seharusnya

## LAPORAN AKHIR

merencanakan pengembangan pegawai untuk mendukung kinerja suatu instansi. Peningkatan sumber daya bagi aparatur PNS di lingkungan pemerintah sangat diperlukan dengan beberapa cara yang tentunya semua cara tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan dari pemerintah daerah. Sebagaimana pendapat Ranupanjojo dan Husnan (Darmawan, 2013:25) menyebutkan bahwa “pengembangan sumber daya manusia adalah usaha-usaha untuk meningkatkan ketrampilan maupun pengetahuan umum bagi karyawan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi”. Dari pendapat tersebut sudah sangat jelas bahwa setiap pengembangan sumber daya aparatur ditujukan untuk pencapaian pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang optimal.

Arah dan tujuan pengembangan sumber daya aparatur tersebut memang ditujukan sebagai pencapaian pembangunan dan pelayanan daerah kepada masyarakat. Menurut Griffin dalam Darmawan (2013:73), aparatur memerlukan pengembangan sumber daya untuk pengembangan kompetensi diri yang tentunya ditujukan untuk peningkatan kinerja dan hasil kinerja aparatur atau yang dikenal dengan istilah kontrak psikologis. Dimana hal ini sangat penting menyangkut tentang kontribusi organisasi untuk balas jasa antara organisasi dengan organisasi. Dari hal tersebut timbul permasalahan mengenai kebutuhan untuk pengembangan sumber daya, apakah pemerintah daerah ataukah aparatur sendiri. Keadaan demikian sulit untuk disampaikan siapa yang lebih membutuhkan pengembangan sumber daya aparatur. Hal ini dapat disikapi dengan bijaksana baik organisasi maupun individu, dapat mencapai tujuan organisasi tanpa mengesampingkan kontrak psikologis (yang tidak tertulis). Dengan demikian kinerja aparatur dapat termotivasi dan pemerintah daerah dapat mencapai tujuan dengan baik. Selain itu, pengembangan sumber daya aparatur menurut Kaswan (2011) merupakan upaya organisasi dalam memberi kemampuan kepada karyawan guna memenuhi kebutuhan sumber daya

manusia dimasa yang akan datang. Sedangkan pelatihan sumber daya aparatur secara khusus berfokus untuk memberi keterampilan khusus dalam membantu karyawan memperbaiki kinerjanya.

#### **D. KEBIJAKAN-KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA**

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pada dasarnya perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditujukan untuk mendorong lebih terciptanya daya guna dan hasil guna penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam menyejahterakan masyarakat, baik melalui peningkatan pelayanan publik maupun melalui peningkatan daya saing Daerah. Perubahan ini bertujuan untuk memacu sinergi dalam berbagai aspek dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dengan Pemerintah Pusat. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, daerah harus melakukan pengembangan kapasitas aparatur sipil negara melalui pembinaan dan pengawasan, penghargaan dan fasilitasi khusus serta tindakan hukum terhadap aparatur sipil negara di instansi daerah. Penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa sinergi Pemerintah Pusat dan Daerah akan sulit tercapai tanpa adanya dukungan personel yang memadai baik dalam jumlah maupun standar kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dengan cara tersebut Pemerintah Daerah akan mempunyai birokrasi karir yang kuat dan memadai dalam aspek jumlah dan kompetensinya. Untuk memperkuat Otonomi Daerah adalah adanya

mekanisme pembinaan, pengawasan, pemberdayaan, serta sanksi yang jelas dan tegas. Adanya pembinaan dan pengawasan serta sanksi yang tegas dan jelas tersebut memerlukan adanya kejelasan tugas pembinaan, pengawasan dari Kementerian yang melakukan pembinaan dan pengawasan umum serta kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian yang melaksanakan pembinaan teknis. Sinergi antara pembinaan dan pengawasan umum dengan pembinaan dan pengawasan teknis akan memberdayakan Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

### 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah sebuah bentuk profesi. dengan penetapan ASN sebagai sebuah profesi, maka diperlukan adanya asas, nilai dasar, kode etik dan kode perilaku, serta pengembangan kompetensi. Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPKK). Aparatur sipil negara dalam pengelolaannya diatur dalam manajemen aparatur sipil negara seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang terdiri atas Manajemen PNS dan Manajemen PPPK yang perlu diatur secara menyeluruh dengan menerapkan norma, standar, dan prosedur. Adapun Manajemen PNS meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan. Sementara itu, untuk Manajemen PPPK meliputi penetapan kebutuhan, pengadaan, penilaian kinerja, gaji dan tunjangan, pengembangan kompetensi, pemberian penghargaan, disiplin, pemutusan hubungan perjanjian kerja, dan perlindungan.

## LAPORAN AKHIR

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diharapkan mampu memperbaiki manajemen pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik, sebab pegawai negeri sipil (PNS) tidak lagi berorientasi melayani atasannya, melainkan masyarakat. Aturan ini menempatkan PNS sebagai sebuah profesi yang bebas dari intervensi politik dan akan menerapkan sistem karier terbuka yang mengutamakan prinsip profesionalisme, yang memiliki kompetensi, kualifikasi, kinerja, transparansi, objektivitas, serta bebas dari intervensi politik dan KKN yang berbasis pada manajemen sumber daya manusia dan mengedepankan sistem merit menuju terwujudnya birokrasi pemerintahan yang profesional. Selama ini pegawai negeri sipil tidak bisa bersikap netral, mudah terbawa arus politik dan perlu melakukan lobi untuk mendapat promosi jabatan.

Dalam pengembangan kompetensi ASN dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, dan penataran selain dengan pendidikan formal melalui tugas belajar dan ijin belajar sebagaimana keharusan pengembangan tersebut. Selain itu pula pengembangan kompetensi dilakukan dengan pertukaran PNS dengan pegawai swasta paling lama satu tahun yang pelaksanaannya dikoordinasikan dengan LAN dan BKN.

### 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Pengembangan kapasitas PNS sebagai aparatur sipil negara juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang terdapat pada pasal 31 ayat 1 dan 2 sebagai berikut:

- a. Pasal 31 ayat 1 berbunyi, "Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang

## LAPORAN AKHIR

bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan.”

- b. Pasal 31 ayat 2 berbunyi, “Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.”

Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyebutkan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS.

Pada pokoknya pendidikan dan pelatihan jabatan dibagi 2 (dua), yaitu pendidikan dan pelatihan prajabatan dan pendidikan dan pelatihan dalam jabatan:

- a. Pendidikan dan Pelatihan prajabatan (*pre service training*) adalah suatu pelatihan yang diberikan kepada Calon Pegawai Negeri Sipil, dengan tujuan agar ia dapat terampil melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya;
- b. Pendidikan dan Pelatihan dalam jabatan (*in service training*) adalah suatu pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan.

# LAPORAN AKHIR

# LAPORAN AKHIR

## BAB III

### PROFIL KEPEGAWAIAN KOTA PONTIANAK

Pada tahun 2017 jumlah anggaran pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak adalah sebesar Rp. 12.669.997.964,- dengan realisasi sebesar Rp. 10.778.137.105,-. Angka ini meningkat dari tahun 2016 sebesar Rp.449.219.091,- atau sebesar 3,68%.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak memiliki Belanja Tidak langsung lebih besar daripada Belanja langsung yaitu sebesar Rp. 6.704.307.964,- (52,91%) dibanding Rp. 5.965.670.000,- (47,09%).



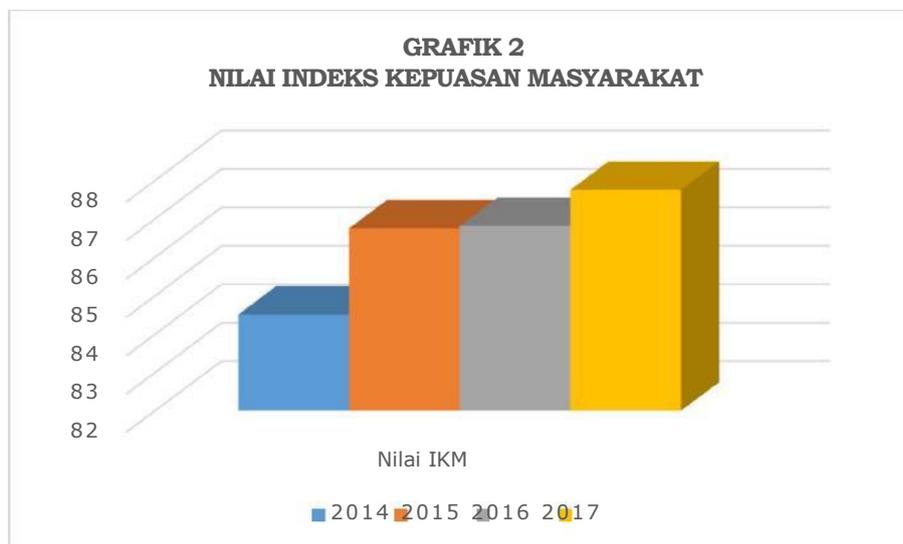
TABEL 1  
JUMLAH ANGGARAN  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM  
KOTA PONTIANAK

No	Tahun	Anggaran		Jumlah	Realisasi
		Belanja Langsung	Belanja Tidak Langsung		
1	2013	7.556.004.950	3.361.184.000	10.917.188.950	8.884.569.577
2	2014	4.149.103.500	6.396.513.600	10.545.617.100	8.187.745.585
3	2015	4.906.221.000	6.313.897.050	11.220.118.050	9.967.672.207
4	2016	5.551.661.323	6.669.097.550	12.220.758.873	10.790.278.917
5	2017	5.965.670.000	6.704.307.964	12.669.977.964	10.778.137.105

Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017

## LAPORAN AKHIR

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak meningkat dari tahun ke tahunnya. Pada tahun 2017 meningkat 0,954 poin dibanding dengan tahun 2016 menjadi 87,75 poin atau



masuk ke dalam kategori sangat baik.

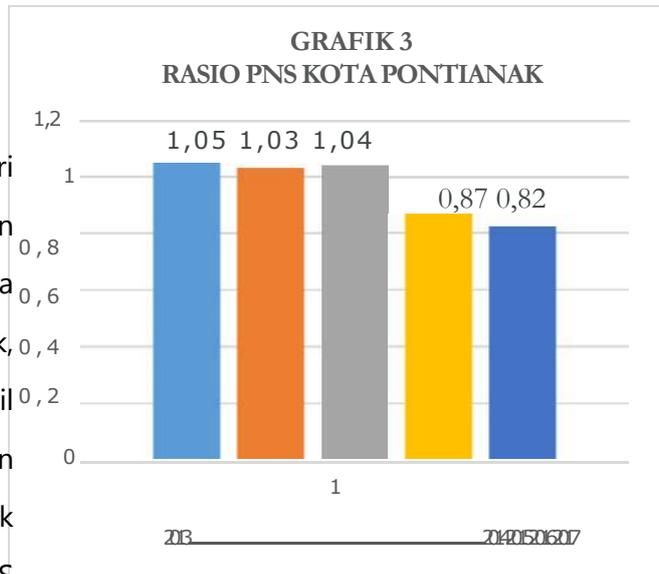
**TABEL 2**  
**NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM**  
**KOTA PONTIANAK**

NO	TAHUN	Nilai IKM
1	2014	84,51
2	2015	86,75
3	2016	86,81
4	2017	87,75

Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017

## A. DATA PEGAWAI PEMERINTAH

Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak adalah sebanyak 5.398 PNS



pada tahun 2017. Jika dibandingkan dengan jumlah Penduduk Kota Pontianak yang berjumlah 658.457 jiwa rasio antara PNS dan penduduk di Kota Pontianak hanya 0,82. Dari jumlah tersebut, PNS yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 3.535 PNS (65%) dan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1.863 PNS (35%).

**TABEL 3  
JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN JENIS KELAMIN  
PADA PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2013 – 2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Laki – laki	Orang	2,465	2,406	2,444	1,955	1.863
2	Perempuan	Orang	4,396	4,343	4,369	3,748	3.535
<b>JUMLAH</b>			<b>6,861</b>	<b>6,749</b>	<b>6,813</b>	<b>5,703</b>	<b>5.398</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

## LAPORAN AKHIR

Dari 5.398 jumlah PNS yang ada di Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2017, jenjang pendidikan yang paling banyak dimiliki adalah tingkat D4/S1 dengan jumlah pegawai 1.817 PNS (34%) disusul oleh jenjang pendidikan D1-D3 dengan jumlah pegawai 1.789 PNS (33%).



Diurutan ketiga jenjang pendidikan PNS yang paling banyak dimiliki oleh Pemerintah Kota Pontianak adalah SLTA dengan jumlah pegawai 1.457 PNS (27%). Untuk PNS dengan jenjang SD, SLTP dan S2 jumlah yang dimiliki Pemerintah Kota Pontianak berturut-turut adalah 48 PNS (0,89%), 82 PNS (1,5%), dan 205 (4%).

**TABEL 4**  
**JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN PENDIDIKAN**  
**PADA PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 -2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	SD	Orang	74	70	70	56	48
2	SLTP	Orang	106	101	112	95	82
3	SLTA	Orang	1,964	1,859	1,83	1,663	1.457
4	D1 - D3	Orang	2,195	2,127	2,107	1,952	1.789
5	D4 / S1	Orang	2,35	2,408	2,499	1,749	1.817
6	S2	Orang	172	184	195	188	205
<b>JUMLAH</b>			<b>6.861</b>	<b>6,749</b>	<b>6,813</b>	<b>5,703</b>	<b>5.398</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

## LAPORAN AKHIR

Pemerintah Kota Pontianak memiliki PNS paling banyak di Golongan III dengan jumlah pegawai sebesar 2.675 PNS (49,56 %), dilanjutkan pada Golongan III dengan jumlah pegawai sebesar 1.888 PNS (34,98%), Golongan II sebanyak 808 PNS (14,97 %) dan Golongan I dengan jumlah PNS yang paling sedikit yaitu berjumlah 27 PNS (0,5%).

**TABEL 5**  
**JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN GOLONGAN**  
**DI PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	GOLONGAN	SATUAN	2013	2014	2015	2016	2017
1	Golongan I	Orang	41	35	45	35	27
2	Golongan II	Orang	1,127	1,012	1,039	908	808
3	Golongan III	Orang	2,769	2,91	3,074	2,667	2.675
4	Golongan IV	Orang	2,924	2,792	2,655	2,093	1.888
<b>JUMLAH</b>			<b>6,861</b>	<b>6,749</b>	<b>6,813</b>	<b>5,703</b>	<b>5.398</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

### B. JABATAN DAN KEPANGKATAN

Pejabat Struktural adalah pegawai yang menduduki jabatan struktural yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak dalam rangka memimpin suatu satuan organisasi.

Formasi adalah Jumlah dan susunan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diperlukan suatu satuan organisasi ditetapkan dalam suatu formasi untuk jangka waktu tertentu berdasarkan jenis, sifat dan beban kerja yang harus dilaksanakan, dengan tujuan agar unit organisasi itu mampu melaksanakan tugasnya secara berdaya guna, berhasil guna dan berkelanjutan. Agar satuan-satuan organisasi mempunyai jumlah, susunan pangkat dan mutu Pegawai Negeri Sipil yang cukup sesuai dengan jenis, sifat dan besarnya beban tugas, maka ditetapkan formasi Pegawai Negeri Sipil.

## LAPORAN AKHIR

Formasi jabatan pada Pemerintah Kota Pontianak menurun setiap tahunnya. Ini disebabkan karena banyaknya pegawai yang pension dan kurangnya penerimana CPNS ditingkat pemerintah Kabupaten /Kota.

Pada tahun 2017 jumlah formasi pegawai adalah 25 untuk Eselon II, 121 untuk tingkat eselon III, 444 untuk tingkat eselon IV.

**TABEL 6**  
**JUMLAH FORMASI JABATAN**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	ESELON	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Eselon II	Orang	25	30	30	31	25
2	Eselon III	Orang	116	122	120	123	121
3	Eselon IV	Orang	524	523	524	542	444
<b>JUMLAH</b>			<b>665</b>	<b>677</b>	<b>674</b>	<b>696</b>	<b>590</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak. 2017*

Daftar Urut Kepangkatan (DUK) adalah Suatu daftar yang memuat nama Pegawai Negeri Sipil dari suatu satuan organisasi Negara yang disusun menurut tingkatan kepangkatan; DUK juga adalah salah satu bahan obyektif untuk melaksanakan pembinaan karier Pegawai Negeri Sipil berdasarkan system karier dan system prestasi kerja, oleh karena DUK perlu dibuat dan dipelihara secara terus menerus. Jumlah DUK PNS Pemerintah Kota Pontianak adalah 5398, berkurang jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2016 di mana berjumlah 5599 daftar.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 7**  
**JUMLAH DAFTAR KEPANGKATAN**  
**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Jumlah Daftar Urut Kepangkatan	Orang	4,452	6,614	6,467	5,599	5398
<b>JUMLAH</b>			<b>4452</b>	<b>6614</b>	<b>6467</b>	<b>5599</b>	<b>5398</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

## C. PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Setiap tahunnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melaksanakan diklat Pimpinan maupun diklat teknis. Pada tahun 2017 jumlah peserta diklat pimpinan di Pemerintah Kota Pontianak baik itu eselon IV, III maupun eselon II adalah berjumlah 44 (empat puluh empat) peserta. Untuk PNS yang melaksanakan diklat fungsional berjumlah 512 peserta.

Selain melaksanakan diklat, PNS juga memiliki hak untuk meningkatkan kapasitasnya melalui peningkatan jenjang pendidikan. Peningkatan jenjang pendidikan ini dapat dilakukan melalui tugas belajar, ijin belajar, beasiswa serta ikatan dinas. Pada tahun 2017 PNS yang melakukan tugas belajar, ijin belajar, beasiswa atau ikatan dinas berjumlah 46 orang.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 8**  
**JUMLAH PESERTA DIKLATPIM, DIKLAT TEKNIS,**  
**TUGAS BELAJAR, IZIN BELAJAR, BEASISWA DAN IKATAN DINAS**  
**KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Peserta Diklatpim Tk. IV, III dan II	Orang	46	2	31	46	44
2	Pegawai yang telah mengikuti diklat teknis fungsional	Orang	233	380	267	1,788	512
3	Pegawai yang mengikuti Tugas Belajar, Izin Belajar, Beasiswa dan Ikatan Dinas	Orang	73	135	67	62	46
4	Jumlah Pegawai yang mengikuti pendidikan	Orang	-	12	12	62	46
<b>Jumlah</b>			<b>352</b>	<b>529</b>	<b>377</b>	<b>1958</b>	<b>648</b>

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

Diklat prajabatan atau pendidikan dan pelatihan prajabatan adalah syarat bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil, antara lain ditetapkan jenis-jenis diklat PNS. Salah satu jenis diklat adalah diklat prajabatan (golongan I, II atau III) yang merupakan syarat pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai golongan tersebut di atas. Diklat prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan untuk pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil (PNS), pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya supaya mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Pontianak tidak memiliki CPNS karena penerimaan CPNS terakhir dilaksanakan pada tahun 2014 dan telah menjalani DIKLAT Prajabatan keseluruhannya. Karena hal tersebut makan

## LAPORAN AKHIR

tahun 2017 tidak ada CPNS yang mengikuti bimbingan teknis dan Diklat Prajabatan.

**TABEL 9**  
**JUMLAH CPNS YANG MENGIKUTI**  
**BIMTEK, DIKLAT PRAJABATAN KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	CPNS yang mengikuti Bimtek	Orang	233	48	76		-
2	CPNS yang mengikuti Diklat Prajabatan	Orang	-	9	194	79	-

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

#### **D. ARSIP DAN PELANGGARAN**

Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2011 tanggal 18 Juni 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian PNS, disebutkan bahwa Tata Naskah Kepegawaian PNS adalah sistem penyimpanan dan pengelolaan dokumen kepegawaian sejak diangkat sebagai calon PNS sampai dengan mencapai batas usia pension berupa surat-surat keputusan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang di bidang kepegawaian. Arsip kepegawaian adalah kumpulan surat-surat keputusan di bidang kepegawaian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang disimpan dalam susunan yang teratur dan tertib sehingga dapat ditemukan dan dipergunakan apabila diperlukan dikemudian hari.

Pengelola tata naskah melaksanakan kegiatan menerima, menyortir dan mengelompokkan dokumen kepegawaian pertahun lahir, meneliti, mencatat jenis mutasi kepegawaian ke dalam daftar isi dan kartu induk serta memasukkan dokumen kepegawaian ke dalam sampul bening

## LAPORAN AKHIR

dan sampul tata naskah serta melaporkan permasalahan dokumen kepegawaian kepada atasannya.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak setiap tahunnya mengelola arsip kepegawaian di Pemerintahan Kota Pontianak. Pegawai yang dilakukan pengelolaan arsipnya adalah PNS yang masih aktif, PNS yang telah pindah ke instansi lain dalam kurun waktu tertentu serta PNS yang telah pensiun. Jumlah arsip yang telah dikelola adalah sebanyak 8.549 arsip hingga tahun 2016.

Selain itu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak juga melakukan pembinaan kepada Pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin pegawai. Pada tahun 2016 jumlah pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin adalah sebanyak 81 pelanggaran.

TABEL 10  
JUMLAH ARSIP DAN JUMLAH PEGAWAI  
YANG MELAKUKAN PELANGGARAN PERATURAN DISIPLIN  
KOTA PONTIANAK

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Jumlah Arsip Pegawai yang dikelola dan pemeliharaan	Orang	6,98	6,749	6,853	8,549	9251
2	Jumlah Pegawai yang melakukan pelanggaran Peraturan Disiplin Pegawai (PP No. 30 Tahun 1980 dan PP No.10 Tahun 1983)	Orang	15	43	60	81	50
<b>JUMLAH</b>			<b>6995</b>	<b>6792</b>	<b>6913</b>	<b>8630</b>	<b>9301</b>

Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak. 2017

## BAB IV PEMBAHASAN

Dinas daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah. Daerah dapat berarti Provinsi, Kabupaten, atau Kota. Dinas Daerah menyelenggarakan fungsi: perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya. Dinas Daerah Kabupaten/Kota merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali kota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Daerah Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi.

Pada Dinas Daerah Kabupaten/Kota dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah (UPTD) Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan. Dinas Daerah Kabupaten/Kota sebanyak-banyaknya terdiri atas 14 Dinas.

Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2016 memiliki 13 Dinas Otonom, 8 Lembaga Teknis Otonom, 6 Kecamatan, 29 Kelurahan dan 27 UPTD.

**TABEL 11**  
**JUMLAH DINAS, LEMBAGA DAN UPTD PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**

No.	Data	Satuan	2012	2013	2014	2015	2016
1	Jumlah Dinas Otonom	Buah	13	13	13	13	13
2	Jumlah Lembaga Teknis Otonom	Buah	8	8	8	8	8
3	Jumlah Kecamatan	Buah	6	6	6	6	6
4	Jumlah Kelurahan	Buah	29	29	29	29	29
5	Jumlah UPTD	Buah	27	27	27	27	27

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Pontianak

Dari jumlah Perangkat daerah di atas, Pemerintah Kota Pontianak memiliki formasi eselon II A hingga Eselon V pada tahun 2016 sejumlah data pada tabel 2.4 di bawah.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 12**  
**JUMLAH FORMASI JABATAN**  
**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**

No.	Data	Satuan	2012	2013	2014	2015	2016
1	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IIA	Orang	1	1	1	1	1
2	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IIB	Orang	30	30	30	30	30
3	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IIIA	Orang	48	48	48	48	48
4	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IIIB	Orang	74	74	74	74	74
5	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IVA	Orang	363	363	363	363	363
6	Jumlah Formasi Jabatan Eselon IVB	Orang	178	178	178	178	178
7	Jumlah Formasi Jabatan Eselon V	Orang	34	34	34	34	34

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Pontianak

Untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, Pemerintah Kota Pontianak memberikan bantuan operasional bagi seluruh RT/RW di Kota Pontianak. Dimulai pada tahun 2012, setiap RT/RW di Kota Pontianak mendapatkan bantuan sebesar Rp. 750.000,-setahun hingga pada tahun 2016 diberikan bantuan sebesar Rp. 1.000.000,- setahun atau Rp. 3.109.000.000 untuk seluruh Kota Pontianak.

Dengan adanya bantuan ini diharapkan tidak ada lagi masyarakat di Kota Pontianak yang kesulitan dalam pengurusan surat-surat kependudukan yang memerlukan surat keterangan dari Kepala RT/RW yang selama ini menjadi kendala sebagai warga dengan alasan pengurus RT/RW tidak memiliki operasional dalam pelaksanaan tugasnya.

**TABEL 13**  
**BANTUAN OPERASIONAL RT/RW DI KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2012 - 2016**

No	Tahun	Jumlah RT, RW	Besaran Bantuan (Rp)	Total (Rp)
1.	2012	2,970	750,000	2,227,500,000
2.	2013	2,999	1,000,000	2,999,000,000
3.	2014	2,999	1,000,000	2,999,000,000
4.	2015	3,109	1,000,000	3,109,000,000
5.	2016	3,109	1,000,000	3,109,000,000

Sumber : Bagian Pemerintahan Setda Kota Pontianak

Pemerintah Kota Pontianak menyatakan, saat ini pihaknya sedang memfokuskan pada peningkatan sumber daya manusia dan pelayanan publik, karena Kota Pontianak tidak memiliki sumber daya alam sehingga fokus pada kedua hal itu dalam mendorong pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat,"

Sebagai kota pelayanan jasa, SDM-nya harus unggul, sementara pelayanan publiknya juga harus baik, sehingga para investor maupun pelaku usaha akan tertarik untuk berusaha di Kota Pontianak.

### A. VISI DAN MISI KOTA PONTIANAK TAHUN 2015-2019

#### 1. Visi Kota Pontianak Tahun 2015-2019

Visi adalah sebagai suatu pernyataan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari citra, nilai arah dan tujuan organisasi yang realistis, memberikan kekuatan, semangat dan komitmen serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi. Visi yang ditetapkan dapat memberikan motivasi kepada seluruh pegawai (pejabat dan staf) serta masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka mewujudkan visi tersebut.

Penetapan Visi diperlukan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur organisasi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada, untuk menciptakan Kota Pontianak sebagaimana yang dicita-citakan. Adapun visi Kota Pontianak tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut: "***Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Terdepan dalam Kualitas Sumber Daya Manusia, Prima dalam Pelayanan Publik, Didukung dengan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih***"

## 2. Misi Kota Pontianak Tahun 2015-2019

Misi mengenai upaya – upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka misi yang merupakan agenda pokok pembangunan Kota Pontianak selama lima tahun ke depan (2015-2019) sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang religius, cerdas, sehat, berbudaya dan harmonis
2. Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Implementasi Zona Integritas melalui Penetapan
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Dasar Perkotaan untuk Mendukung Pertumbuhan dan Perkembangan Kota dan Wilayah
4. Mewujudkan Tata Ruang Kota Berwawasan Lingkungan yang Nyaman Aman dan Layak Huni
5. Menciptakan Iklim Usaha yang Kondusif Guna Memacu Pertumbuhan Ekonomi Kota yang Berdaya Saing

## B. STRATEGTI PENGEMBANGAN SDM KOTA PONTIANAK

Setiap tahunnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melaksanakan diklat Pimpinan maupun diklat teknis. Pada tahun 2017 jumlah peserta diklat pimpinan di Pemerintah Kota Pontianak baik itu eselon IV, III maupun eselon II adalah berjumlah 44 (empat puluh empat) peserta. Untuk PNS yang melaksanakan diklat fungsional berjumlah 512 peserta.

Selain melaksanakan diklat, PNS juga memiliki hak untuk meningkatkan kapasitasnya melalui peningkatan jenjang pendidikan. Peningkatan jenjang pendidikan ini dapat dilakukan melalui tugas belajar, ijin belajar, beasiswa serta ikatan dinas. Pada tahun 2017 PNS yang melakukan tugas belajar, ijin belajar, beasiswa atau ikatan dinas berjumlah 46 orang.

# LAPORAN AKHIR

TABEL 14  
JUMLAH PESERTA DIKLATPIM, DIKLAT TEKNIS,  
TUGAS BELAJAR, IZIN BELAJAR, BEASISWA DAN IKATAN DINAS  
KOTA PONTIANAK TAHUN 2013 – 2017

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Peserta Diklatpim Tk. IV, III dan II	Orang	46	2	31	46	44
2	Pegawai yang telah mengikuti diklat teknis fungsional	Orang	233	380	267	1,788	512
3	Pegawai yang mengikuti Tugas Belajar, Izin Belajar, Beasiswa dan Ikatan Dinas	Orang	73	135	67	62	46
4	Jumlah Pegawai yang mengikuti pendidikan	Orang	-	12	12	62	46
<b>Jumlah</b>			<b>352</b>	<b>529</b>	<b>377</b>	<b>1958</b>	<b>648</b>

Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017

Diklat prajabatan atau pendidikan dan pelatihan prajabatan adalah syarat bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil, antara lain ditetapkan jenis-jenis diklat PNS. Salah satu jenis diklat adalah diklat prajabatan (golongan I, II atau III) yang merupakan syarat pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai golongan tersebut di atas. Diklat prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan untuk pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil (PNS), pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya supaya mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Pontianak tidak memiliki CPNS karena penerimaan CPNS terakhir dilaksanakan pada tahun 2014 dan telah menjalani DIKLAT Prajabatan keseluruhannya. Karena hal tersebut maka

## LAPORAN AKHIR

tahun 2017 tidak ada CPNS yang mengikuti bimbingan teknis dan Diklat Prajabatan.

**TABEL 15**  
**JUMLAH CPNS YANG MENGIKUTI**  
**BIMTEK, DIKLAT PRAJABATAN KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2013 – 2017**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	CPNS yang mengikuti Bimtek	Orang	233	48	76		-
2	CPNS yang mengikuti Diklat Prajabatan	Orang	-	9	194	79	-

*Sumber : Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Pontianak 2017*

Tujuan dilaksanakannya program pendidikan dan pelatihan (Diklat) pada dasarnya adalah untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap seorang Aparatur agar dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) secara umum merupakan kunci keberhasilan pembangunan Nasional, karena diarahkan untuk meningkatkan kemampuan dan memiliki etos kerja yang produktif, terampil, kreatif, disiplin, profesional, khususnya untuk PNS atau aparatur agar dicapainya kompetensi tertentu. Pegawai Negeri Sipil sering dimaknai dengan citra yang kurang baik hal ini dapat diketahui dari banyaknya komentar dari para politisi, pakar, pejabat, ketika membludaknya pelamar PNS setiap tahun ketika dibukanya lamaran untuk jadi Calon PNS, begitu menjadi PNS ternyata pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan kepuasan masyarakat sebagaimana mestinya. Untuk itu dilakukan pelatihan prajabatan, pelatihan teknis, fungsional dan kepemimpinan.

Anggapan yang tidak menyenangkan bagi PNS sebenarnya bukan tidak disadari oleh pemerintah, setiap PNS yang akan menduduki jabatan maupun yang baru jadi PNS (Calon PNS) dilakukan pendidikan terlebih

## LAPORAN AKHIR

dahulu yang dikenal dengan istilah Pendidikan Prajabatan bagi calon PNS dan pelatihan Diklat Dalam Jabatan bagi PNS yang terdiri dari Diklat Kepemimpinan dan Diklat Teknis serta Fungsional, yang diatur dalam PP 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Salah satu bentuk peningkatan kompetensi pegawai dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya yang dilakukan untuk peningkatan produktivitas, efektivitas dan efisiensi organisasi, pendidikan dan pelatihan ini dapat diberikan secara berkala agar setiap pegawai tetap dapat meningkatkan kompetensinya agar dapat meningkatkan kinerja organisasi. Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatur tentang pengembangan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pada pasal 70 disebutkan bahwa setiap pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi. Pengembangan kompetensi tersebut melalui pendidikan dan pelatihan, pada masa orientasi atau calon pegawai negeri sipil proses pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral dan kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter keberibadian yang unggul dan bertanggung jawab dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Adanya Diklat tersebut diharapkan PNS akan profesional, PNS yang profesional adalah PNS sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Selanjutnya profesionalisme ada empat yaitu ; penguasaan kompetensi untuk melaksanakan tugas, komitmen untuk mengembangkan kompetensi, komitmen terhadap pelayanan serta menjunjung tinggi etika profesi.

## LAPORAN AKHIR

Khusus bagi calon PNS dalam Diklat Prajabatan PP 101/2000 mengamanatkan bahwa : Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, keperibadian dan etika PNS, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya kerja organisasi agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat. Dalam pelatihan ini peserta atau calon PNS (CPNS) diberikan beberapa mata pelatihan (lima mata diklat yaitu Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika publik , Komitmen mutu, dan Anti korupsi) disebut dengan istilah ANEKA yang sangat relevan dengan permasalahan dan keluhan masyarakat.

Diklat ini dilaksanakan dalam rangka membentuk nilai-nilai dasar profesi PNS, mempunyai kompetensi dan dapat berperan dalam membentuk karakter PNS yang kuat, mampu bersikap dan bertindak profesional dalam melayani masyarakat dengan cara mendorong PNS untuk dapat mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN yang dikenal dengan istilah ANEKA dalam melaksanakan tugas ditempat mereka masing-masing.

### 1. **Akuntabilitas**

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa inggris *accountability* yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan untuk dipertanggung jawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggung jawaban, Akuntabilitas adalah suatu kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan menyangkut pertanggung jawabannya (Affifyadi, Teguh : 2008) Aspek Akuntabilitas terdiri dari 5 indikator yaitu :

- a. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan.
- b. Akuntabilitas berorientasi pada hasil.
- c. Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan.
- d. Akuntabilitas memerlukan konsekuensi.

- e. Akuntabilitas memperbaiki kinerja Akuntabilitas sebagai salah satu prasyarat dari penyelenggaraan negara yang baru, didasarkan pada konsep organisasi dalam manajemen yang menyangkut : 1) Luas kewenangan dan rentang kendali organisasi. 2) Faktor-faktor yang dapat dikendalikan pada level manajemen atau tingkat kekuasaan tertentu. 3) Pengendalian sebagai bagian penting dari masyarakat yang baik saling menunjang dengan akuntabilitas, pengendalian tidak dapat berjalan dengan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik dan demikian pula sebaliknya.

### **2. Nasionalisme**

Nasionalisme merupakan paham yang menciptakan dan mempertahankan kedaulatan suatu negara yang memiliki tujuan dan cita-cita bersama untuk kepentingan nasional. Nasionalisme adalah cara mencintai dan mensyukuri karunia Tanah air dengan mempertahankan, mengolah dan memuliakan potensi yang dimiliki. Nasionalisme dalam arti sempit adalah suatu sikap yang meninggikan bangsanya sendiri, sekaligus tidak menghargai bangsa lain sebagaimana mestinya. Sedangkan dalam arti luas Nasionalisme merupakan pandangan tentang rasa cinta yang wajar terhadap bangsa dan negara dan sekaligus menghormati bangsa lain. Nilai-nilai dasar Nasionalisme yaitu tidak membedakan atau diskriminasi, cinta tanah air dan mempertahankan kedaulatan bangsa.

### **3. Etika Publik**

Etika Publik merupakan refleksi standar/norma yang menentukan baik dan buruk, benar dan salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Nilai-nilai dasar etika publik sebagaimana tercantum dalam Undang-undang ASN sebagai berikut :

- a. Memegang teguh nilai-nilai dalam ideologi negara Pancasila.
- b. Setia mempertahankan UUD 1945

## LAPORAN AKHIR

- c. Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak
- d. Membuat keputusan berdasarkan keadilan.
- e. Menciptakan lingkungan kerja yang non diskriminatif
- f. Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika luhur
- g. Mempertanggung jawabkan tindakan dan kinerja kepada publik
- h. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah
- i. Memberikan pelayanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun
- j. Mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi
- k. Menghargai komunikasi, konsultasi dan kerjasama
- l. Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai
- m. Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan
- n. Meningkatkan efektifitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat karir.

#### **4. Komitmen mutu**

Komitmen mutu adalah kebulatan tekad, tanggung jawab yang terdiri dari kegiatan perbaikan ( efektifitas, efisiensi, inovasi ) berkelanjutan yang melibatkan setiap orang dalam organisasi melalui usaha yang terintegrasi secara total untuk meningkatkan kinerja pada setiap level organisasi. Unsur-unsur dari komitmen mutu adalah :

- a. Efektifitas yaitu suatu proses yang menghasilkan output yang menyebabkan kepuasan bagi seseorang
- b. Efisiensi yaitu penggunaan sumber daya dalam suatu proses seperti hemat biaya, waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan kegiatan
- c. Inovasi yaitu proses pemikiran atau pengimplentasian suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruanserta kemanfaatan

- d. Mutu yaitu kondisi dinamis berkaitan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna

### **5. Anti Korupsi**

Anti Korupsi adalah sikap dan perilaku untuk tidak mendukung adanya upaya untuk merugikan keuangan negara dan perekonomian negaradengan kata lain anti korupsi merupakan sikap menentang terhadap adanya korupsi. Bahwa tindakan kurupsi merupakan salah satu tindak pidana yang sangat menyengsarakan rakyat karena menyalahgunakan dana negara.

Nilai-nilai dasar anti korupsi

- a. Jujur
- b. Peduli
- c. Mandiri
- d. Disiplin
- e. Tanggung jawab
- f. Kesederhanaan
- g. Kerja keras
- h. Berani
- i. Adil

Pemahaman yang lengkap tentang nilai dasar profesi PNS akan menjadi modal yang sangat penting agar dapat diaktualisasikan yang akan diproses dalam suatu rangkaian kegiatan aktualisasi yaitu mulai dari merancang aktualisasi, mengaktualisasikan hasil rancangan ditempat kerja serta membuat rencana aksi penyempurnaan aktualisasi dimasa yang akan datang. Pemberian mata pelajaran tidak hanya bersifat teori tetapi juga diadakan semacam simulasi atau praktek singkat oleh para CPNS sebagai peserta Diklat bagaimana melayani masyarakat yang baik sesuai dengan pribadi prima yaitu tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil

## LAPORAN AKHIR

yakin, tampil rapi, tampil ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran, serta senang menyenangkan orang lain ( pelanggan / masyarakat). Begitu juga simulasi tentang ciri dan perilaku orang yang berlaku korup. dalam hal pelayanan untuk masyarakat.

Kita yakin Diklat akan mampu meningkatkan kompetensi dan sekaligus citra PNS untuk masa yang akan datang . Disamping itu lingkungan juga diharapkan ikut mendorong para anak muda yang telah menentukan pilihannya menjadi PNS, jika puluhan ribu orang melamar jadi CPNS , maka biarkanlah. Itu pilihan hidupnya " .Dan yang perlu didorong adalah mereka mau dan berkomitmen sebagai generasi penerus memperbaiki citra PNS. Karena PNS hidup dan tinggal ditengah-tengah masyarakat tentunya Diklat tidak akan berarti kalau lingkungan tidak membantu kearah pelaksanaan pemerintahan yang baik misalnya masalah pelayanan dan korupsi. Kita terlalu menyanjung penampilan berlebihan, hanya memperhatikan sisi luar, tidak melihat sisi dalam, mengabaikan kejujuran, konsekuen dan sikap positif lainnya. Tanpa disadari lingkungan mendorong PNS berbuat menyimpang tidak jarang kita mendengar kata-kata kok sudah jadi "Kepala" rumahnya sederhana saja, kok mobilnya mobil ketinggalan zaman dan sebagainya.

### **C. DAMPAK STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BAGI KOTA PONTIANAK**

#### **1. Kemudahan Pelayanan Perizinan**

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak sebagai instansi/lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu satu pintu (One-Stop Integrated Service) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima

## LAPORAN AKHIR

pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan – tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting.

Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator – indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih, Pemerintah Kota Pontianak terus berupaya meningkatkan fungsi pelayanan publik terutama dalam pelayanan perizinan usaha. Mengingat

## LAPORAN AKHIR

Kota Pontianak sangat bergantung pada sektor perdagangan dan jasa dalam pertumbuhan ekonominya. Oleh karena itu, pelayanan perizinan usaha merupakan salah satu prioritas pembangunan.

Pelayanan Publik yang dinyatakan prima apabila pelayanan tersebut dapat melebihi standar yang ditetapkan atau melebihi ekspektasi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah Kota Melalui *Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* Kota Pontianak melakukan inovasi-inovasi pelayanan perizinan usaha. Inovasi tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam proses perizinan usaha.

Dalam rangka Kebijakan Penyelamatan Ekonomi Nasional, dimana salah satu kebijakan tersebut adalah mempercepat investasi. Pemerintah Kota Pontianak telah mengambil langkah-langkah antara lain penyederhanaan perizinan, pengurangan persyaratan, pengurangan jumlah hari dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan. Dalam upaya mempercepat penyederhanaan perizinan melalui optimalisasi penyelenggaraan PTSP, Pemerintah Kota Pontianak melalui *Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* sejak dibentuk pada tahun 2009 telah melayani 99 izin. Namun pada tahun 2011 melalui Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan pada *DPMTKPTSP*, jumlah izin yang dilayani menjadi 29 jenis izin. Kemudian pada tahun 2015 melalui Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur pada *DPMTKPTSP* jumlah izin yang dilayani dikurangi menjadi 18 izin. Penyederhanaan jumlah izin tersebut sebagai upaya penyederhanaan dan mempermudah dalam proses perizinan.

Saat ini, sesuai dengan Keputusan Walikota Pontianak nomor 537/BP2T/Tahun 2016 tentang Penetapan Waktu Pemrosesan izin pada

## LAPORAN AKHIR

*DPMTKPTSP* Kota Pontianak, retribusi yang dipungut oleh *DPMTKPTSP* Kota Pontianak yaitu Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek, Izin Usaha Perikanan. Adapun lama proses terhadap izin tersebut antara lain adalah sebagai berikut; Izin Gangguan 1 hari kerja, Izin Mendirikan Bangunan 5 hari kerja, Surat Izin Usaha Perdagangan 1 hari kerja, Tanda Daftar Perusahaan 1 hari kerja dan Izin Usaha Jasa Konstruksi 1 hari kerja.

Dalam upaya mendekatkan pelayanan publik langsung kepada masyarakat, sejak tahun 2012 sampai dengan September 2015, *DPMTKPTSP* Kota Pontianak melakukan jemput bola kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Kegiatan yang diberi nama Jemput Izin 1 (satu) hari Jadi Tanpa Biaya (Gratis) ini diselenggarakan hari Sabtu dan telah dilaksanakan sebanyak 6 kali dalam setahun di pusat-pusat perdagangan.

Proses perizinan di *DPMTKPTSP* Kota Pontianak telah menggunakan aplikasi sistem informasi yang diberi nama Sistem Pelayanan Terpadu (Simyandu). Sistem ini mempercepat proses perizinan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Sejak Desember 2013, disetiap sertifikat izin yang diterbitkan dilengkapi dengan barcode sebagai upaya meminimalisir pemalsuan izin dan jumlah retribusi yang dibayarkan maupun yang gratis dan ditampilkan pada sertifikat izin.

Dalam memberikan pelayanan di bidang perizinan telah ditetapkan aturan tentang waktu yang dibutuhkan untuk memproses sebuah jenis perizinan. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh kepastian hukum terutama tentang waktu yang dibutuhkan untuk memproses sebuah perizinan. Selama kurun waktu 5 tahun yaitu dari tahun 2013–2017 penyelesaian proses perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja PTSP semakin mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja semakin tahun kualitasnya semakin membaik. Perkembangan

# LAPORAN AKHIR

jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah perizinan ini dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 16**  
**Standar Waktu Pelayanan Perizinan (hari)**  
**Tahun 2013 -2017**

No.	Uraian	2013		2014		2015		2016		2017	
		Target	Realisasi								
1	HO	10	13	12	10	8	7	1	3	1	3
	IMB	27	39	14	15						
2	IMB ASLI	-	-	-	-	5	7	2	4	1	4
3	IMB BARU	-	-	-	-	12	7	5	5	5	5
4	IMB REKLAME	-	-	-	-	3	7	3	4	1	4
5	IMB TERTIB	-	-	-	-	5	7	2	4	1	4
	IZIN FASILITAS KESEHATAN										
6	APOTEK	-	-	7	7	4	7	1	3	1	2
7	KLINIK	-	-	7	7	4	7	1	3	1	3
8	OPTIKAL	-	-	7	7	4	7	1	3	1	4
9	TOKO OBAT	-	-	7	7	4	7	1	2	1	2
10	RS	-	-	7	7	4	7	1	0	1	2
11	IUP	7	6	7	7	7	0	1	0	1	4
12	IUPT	-	-	-	-	3	0	1	0	1	0
13	IUPP	-	-	-	-	3	0	1	0	1	0
14	TRAYEK	-	-	7	7	3	0	1	0	1	0
15	IUI/TDI	7	7	7	7	3	7	1	3	1	3
16	IUJK	5	5	1	1	1	4	1	3	1	3
17	IUMK	-	-	-	-	3	3	1	3	1	2
18	IUTM	-	-	-	-	3	7	1	3	1	1
19	SIAU	-	-	7	7	3	7	1	3	1	4
20	SIUP	1	1	1	1	1	3	1	3	1	4
21	TDG	-	-	7	7	3	4	1	3	1	3
22	TDP	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4
23	TDUP	-	-	7	7	3	4	1	4	1	5

Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja & PTSP Kota Pontianak, Desember 2017

Salah satu indikator tingkat pelayanan kepada masyarakat juga dapat dilihat dari prosentase surat izin yang diterbitkan dengan permohonan izin. Dari tabel dibawah ini dapat menunjukkan prosentase surat izin yang diterbitkan dengan permohonan izin yang masuk dari tahun 2013–2017

## LAPORAN AKHIR

capaiannya termasuk dalam kategori sangat berhasil yaitu bernilai di atas 90%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dalam memproses sebuah perizinan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

**Tabel. 17**  
**Perkembangan Surat Izin Yang diterbitkan dengan Permohonan Izin**  
**Tahun 2013 – 2017**

No.	Uraian	2013		2014		2015		2016		2017*)	
		Izin Masuk	Izin Terbit								
1	Izin Mendirikan Bangunan	2.617	2.832	3.364	3.121	3.623	3.486	3.865	3.763	2.757	2.864
2	Izin Gangguan/ Hinder Ordonante (HO)	1.953	1.471	4.186	4.016	4.473	4.336	4.293	4.172	3.086	2.985
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	2.184	2.211	1.782	1.719	1.747	1.720	2.074	2.015	2.210	2.127
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	2.353	2.011	1.821	1.771	1.937	1.920	2.562	2.498	2.293	2.268
5	Tanda Daftar Gudang (TDG)	37	17	45	43	29	30	47	44	37	39
6	Tanda Daftar Industri (TDI)	86	70	193	189	100	91	108	103	90	84
7	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	0	0	0	0	0	0	5.357	5.106	461	447
8	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	209	227	569	560	317	310	525	515	598	578

No.	Uraian	2013		2014		2015		2016		2017*)	
		Izin Masuk	Izin Terbit								
9	Surat Izin Usaha Angkutan Umum (SIUAAU)	82	84	53	54	21	17	77	69	73	63
10	Izin Klinik	3	5	6	4	11	10	16	13	11	10
11	Izin Rumah Sakit	11	6	6	7	4	3	1	0	3	3
12	Izin Apotek	53	46	36	33	42	37	83	81	38	37
13	Izin Penyelenggara Optikal	4	5	8	7	7	8	7	8	15	11

## LAPORAN AKHIR

14	Izin Pedagang Eceran Obat	2	2	14	10	36	31	29	27	24	23
15	Izin Usaha Perikanan (IUP)	1	0	2	2	1	1	0	0	1	1
16	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	204	190	230	223	196	169	240	221	221	197
17	Izin Penanaman Modal	0	0	0	0	33	33	56	56	5	5
18	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	0	0	0	0	0	0	24	24	25	19
19	Izin PKBM	0	0	0	0	0	0	0	0	28	26
20	Izin Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	26	14
21	Izin Pelatihan Kerja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>9.799</b>	<b>9.177</b>	<b>12.315</b>	<b>11.759</b>	<b>12.577</b>	<b>12.202</b>	<b>19.364</b>	<b>18.715</b>	<b>12.002</b>	<b>11.801</b>

*Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja & PTSP Kota Pontianak, Desember 2017*

Sesuai dengan arah kebijakan umum Pemerintah Kota Pontianak dalam Bidang Penanaman Modal dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan iklim investasi agar lebih kondusif yang bersifat padat karya di sektor sekunder dan tersier. Program kegiatan yang diusung sepanjang lima tahun terakhir dari tahun 2013– 2017 Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP telah berusaha untuk mencapai hal tersebut. Adapun perkembangan Investasi PMDN dan PMA Kota Pontianak dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 18**  
**Perkembangan Investasi PMDN dan PMA Kota Pontianak**  
**Tahun 2013 – 2017 (juta rupiah)**

No.	Uraian	2013		2014		2015		2016		2017	
		Realisasi	2013	Realisasi	2014	Realisasi	2015	Realisasi	2016	Realisasi	2017
1	Jumlah Investasi PMDN	563.924,34	190%	1.081.690	92%	1.246.590,65	15%	1.530.479,37	23%	1.220.798,79	-20%
2	Jumlah Investasi PMA	59.502,38	137%	52.532	11,32%	33.223,81	-37%	88.344,69	166%	468.385,67	430,18%
<b>Total Investasi</b>		<b>623.426,72</b>	<b>184%</b>	<b>1.134.222</b>	<b>81%</b>	<b>1.279.814,46</b>	<b>-22%</b>	<b>1.618.824,06</b>	<b>189%</b>	<b>1.689.184,46</b>	<b>410%</b>

*Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja & PTSP Kota Pontianak, Desember 2017*

## LAPORAN AKHIR

Sedangkan untuk realisasi investasi PMA mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 53,99% dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017, dimana tahun 2013 realisasi investasi sebesar Rp.25.112,72 juta jika dibandingkan pada tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi Rp.468.385,66 juta dengan tenaga kerja Indonesia sebanyak 985 orang dan Tenaga Kerja Asing tidak ada untuk tahun 2013 dan terjadi peningkatan pada tahun 2017 menjadi 3.367 tenaga kerja Indonesia dan tenaga kerja asing sebanyak 1 orang.

**Tabel 19**  
**Investasi PMA Kota Pontianak**  
**TAHUN 2013 – 2017**

No.	Tahun	PMA					
		Rencana			Realisasi		
		Jumlah Proyek	Investasi	Jumlah Proyek	Investasi (Rp. Juta)	Tenaga Kerja	
			(Rp. Juta)			Indonesia	Asing
1	2013	45	360.355,26	10	25.112,72	985	-
2	2014	-	-	4	52.532,16	3168	3
3	2015	-	-	2	33.233,81	2709	3
4	2016	-	-	4	88.344,69	3175	3
5	2017	-	-	-	468.385,66	3367	1

*Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja & PTSP Kota Pontianak, Desember 2017*

Untuk realisasi investasi PMDN mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 25,32% dari tahun 2013 sampai dengan 2017, dimana tahun 2013 realisasi investasi berjumlah Rp.560.915,34 juta, jika dibanding tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi Rp.1.220.798,79 juta, dengan jumlah tenaga kerja Indonesia Tahun 2013 sebanyak 2.416 orang terjadi penurunan menjadi 451 orang pada tahun 2017 dan tenaga kerja asing pada tahun 2013 sebanyak 38 orang dan terjadi penurunan menjadi 1 orang pada tahun 2017.

**Tabel 20**  
**Investasi PMDN Kota Pontianak**  
**TAHUN 2013 – 2017**

No.	Tahun	PMDN					
		Rencana			Realisasi		
		Jumlah Proyek	Investasi	Jumlah Proyek	Investasi	Tenaga Kerja	
			(Rp. Juta)			(Rp. Juta)	Indonesia
1	2013	19	708.410,87	13	560.915,34	2416	38
2	2014	-	-	-	1.081.690,20	435	3
3	2015	-	-	-	1.246.590,66	368	-
4	2016	-	-	-	1.530.479,37	66	-
5	2017	5	228.825,94	5	1.220.798,79	451	1

*Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja & PTSP Kota Pontianak, Desember 2017*

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP bertujuan sebagai fasilitator dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, jelas, pasti, aman, terbuka, efisien dan ekonomis, adil serta tepat waktu. Prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya suasana yang kondusif dikalangan masyarakat, sehingga dapat menumbuhkan simpati masyarakat untuk berperan aktif dalam penyelenggaraan pembangunan Kota Pontianak.

Untuk meningkatkan pelayanan yang prima diperlukan upaya-upaya pemerintah dalam meningkatkan kemajuan di Bidang Pelayanan, salah satu upaya tersebut berupa pelayanan satu atap.

Pendapatan yang berasal dari retribusi penerbitan izin sepanjang tahun cenderung meningkat yakni tahun 2013 sampai dengan tahun 2017, dimana antara target dan realisasi pendapatan retribusi rata-rata 100%, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

## 2. Pariwisata

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata di Kota Pontianak tengah giat-giatnya melakukan promosi dan inovasi untuk mendatangkan

wisatawan ke Kota Pontianak. Dilihat dari kondisi geografisnya, Kota Pontianak tidak memiliki sumber daya alam untuk dieksplorasi dan dijadikan tempat wisata, maka karena Pemerintah Kota Pontianak menkonsepkan city tour untuk pariwisata di Kota Pontianak. Untuk menunjang itu, Pemerintah Kota Pontianak melakukan berbagai event-event level nasional dan internasional untuk menarik wisatawan datang ke Kota Pontianak.

Beberapa event nasional dan internasional yang dilaksanakan di Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

- a. Festival budaya bumi khatulistiwa;
- b. Lomba Dayung Hias Tradisional;
- c. Gawai Dayak yang dilaksanakan tanggal 20 – 25 Mei di Rumah Radangk;
- d. Ulang Tahun Pemerintah Kota Pontianak tanggal 23 Oktober;
- e. Naik Dango;
- f. Festival meriam karbit yang dilaksanakan selama bulan puasa dan lebaran H+3;
- g. Cap Go Meh yang dilaksanakan setiap hari kelima belas setelah imlek;
- h. Festival kue tradisional;
- i. Festival Design motif tenun corak insang;
- j. Pemilihan Bujang Dare Melayu Pontianak;
- k. Pemilihan Lanceng Prabén Pontianak;
- l. Pemilihan Bujang Dare Dayak;
- m. Gebyar malam pergantian tahun;
- n. Festival Budaya melayu.

Untuk menunjang pariwisata Kota Pontianak, dibangun hotel-hotel untuk menampung para wisatawan. Hotel di Kota Pontianak mulai dari bintang 4 hingga hotel non bintang. Hingga tahun 2017 jumlah hotel di Kota Pontianak sebanyak 53 hotel dengan ketersediaan kamar berjumlah

## LAPORAN AKHIR

4.313. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Pemerintah Kota Pontianak menargetkan 5.000 kamar pada tahun 2019.

**TABEL 21**  
**USAHA PERHOTELAN KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2017**

NO	KLASIFIKASI HOTEL	JUMLAH HOTEL	JUMLAH KAMAR	KET
1	Bintang 4	5	<b>848</b>	
2	Bintang 3	15	1.945	
3	Bintang 2	1	173	
4	Bintang 1	1	69	
5	Non Bintang	31	1.278	
	JUMLAH	<b>53</b>	<b>4.313</b>	

Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Selain Hotel, untuk mendukung wisatawan berkunjung, Kota Pontianak juga menyediakan banyak restoran dan rumah makan yang dikembangkan. Jumlah restoran di Kota Pontianak adabanyak sebanyak 38 (tiga puluh delapan) buah sedangkan rumah makan yang skalanya lebih kecil berjumlah 156 buah. Selain itu, Kota Pontianak juga memiliki coffe street yang terletak di Jalan Gajahmada di mana di wilayah ini terdapat banyak warung-warung kopi yang menjual berbagai jenis kopi termasuk kopi khas Pontianak.

**TABEL 22**  
**JUMLAH JENIS USAHA KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2017**

NO	JENIS USAHA	JUMLAH	KETERANGAN
1.	RESTORAN	38	
2	RUMAH MAKAN	156	
3	BIRO PERJALANAN WISATA	121	
4	AGEN PERJALANAN WISATA	26	
5	ANGKUTAN WISATA SUNGAI	13	

Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

## LAPORAN AKHIR

Jumlah wisatawan di Kota Pontianak sendiri meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 wisatawan di Kota Pontianak berjumlah 989.591 orang, naik sebesar 2,06% dari tahun 2016 yang berjumlah 969.617. Dari jumlah ini wisatawan local atau nusantara sebanyak 96,71% atau sebanyak 957.059 orang dan wisatawan mancanegara berjumlah 3,29% atau sebanyak 32.532 orang.

Mengingat Kota Pontianak adalah ibukota Propinsi Kalimantan Barat yang memiliki tagline Kota Perdagangan dan Jasa, maka wisatawan yang berkunjung di Kota Pontianak banyak berupa perjalanan bisnis maupun perjalanan studi banding dari Pemerintah/ DPRD Kota/Kabupaten lainnya di Indonesia maupun negara tetangga Malaysia.

Jumlah kunjungan studi banding Pemerintah maupun DPRD Kabupaten/Kota ke Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2017 berjumlah 51 kunjungan.

Dari seluruh jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pontianak pada tahun 2017, ada sebanyak 11,61% wisatawan yang berkunjung ke Tugu Khatulistiwa atau berjumlah 114.917. Tugu Khatulistiwa merupakan salah satu ikon Kota Pontianak.

**TABEL 23**  
**PERKEMBANGAN KUNJUNGAN WISATA**  
**KOTA PONTIANAK**

TAHUN	JUMLAH WISATWAN		TOTAL	KET
	NUSANTARA	MANCA NEGARA		
2013	788.888	25.592	814.480	
2014	932.070	24.955	957.025	
2015	878.712	42.460	921.172	
2016	939.149	30.468	969.617	
2017	957.059	32.532	989.591	

*Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata*

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 24**  
**JUMLAH PENGUNJUNG TUGU KHATULISTIWA**  
**KOTA PONTIANAK**

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN		TOTAL	KET
	NUSANTARA	MANCA NEGARA		
2013	72.939	7290	80.229	
2014	81.919	7291	89.210	
2015	77.609	8659	86.268	
2016	<b>86.088</b>	7494	93.582	
2017	105.617	<b>9300</b>	114.917	

Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Dari seluruh sector pariwisata, Pemerintah Kota Pontianak mendapatkan penerimaan pajak yang termasuk Pendapat Asli Daerah (PAD) sebanyak Rp. 101.323.216.430,- atau sebesar 21,60% dari seluruh PAD Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2017.

Jumlah ini didapat dari nilai realisasi penerimaan pajak daerah dari perhotelan, rumah makan/restoran, agen pariwisata dan yang terkait dengan pariwisata lainnya.

**TABEL 25**  
**PENDAPATAN ASLI DAERAH SEKTOR PARIWISATA**  
**KOTA PONTIANAK**

NO	TAHUN	REALISASI PENERIMAAN PAJAK (Rp )	KETERANGAN
1	2013	54.556.506.425	
2	2014	61.081.027.272	
3	2015	78.324.224.293	
4	2016	94.118.710.200	
5	2017	101.323.216.430	

Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Salah satu dampak dengan dilakukannya pengembangan SDM dan kemudahan dalam memberikan perizinan untuk mendirikan Hotel dan Penginapan adalah dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung di kota pontianak, yang berefek dengan naiknya tingkat

hunian kamar hotel. Dengan naiknya tingkat hunian berdampak terhadap peningkatan PAD yang diperoleh dari sektor Pariwisata.

### 3. Komunikasi dan Informasi

Teknologi Informasi mempunyai pengaruh yang besar dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat karena teknologi informasi sudah menjadi bagian dari hidup yang sangat penting. Dunia pendidikan, pemerintahan, bisnis dan usaha, sampai kesehatan dan kebutuhan harian masyarakat pun membutuhkan keberadaan informasi dan komunikasi.

Transaksi-transaksi yang berbasis teknologi informasi sejalan dengan laju pertumbuhan internet. Seiring dengan maraknya penggunaan internet yang dibutuhkan pengguna, banyak aplikasi-aplikasi baru bermunculan. Secara khusus hal ini sangat nyata terlihat dalam kegiatan bisnis, usaha, terutama dalam citra pendidikan.

Kebijakan tentang pentingnya penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan telah dituangkan di dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003, yaitu tentang penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Melalui pengembangan *e-government*, pemerintah mengharapkan dapat melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah secara efektif dan efisien.

Pembangunan infrastruktur jaringan komputer (LAN, WAN dan internet/*global area network*) di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak hingga saat ini terus diupayakan pengembangannya. Pembangunan jaringan komputer tersebut memungkinkan terkoneksiya tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam jaringan internet/intranet, sehingga transformasi data/informasi antara masing-masing unit kerja dapat berjalan semakin lancar. Sampai dengan akhir tahun 2017, semua kantor baik instansi-instansi teknis

## LAPORAN AKHIR

sampai dengan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak telah tersambung dengan internet.

Beberapa instansi seperti telah mengembangkan sistem informasi untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing. Badan Keuangan Daerah mengembangkan Sistem Informasi Keuangan Daerah yang terhubung ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya dan mengembangkan Sistem Informasi Barang Daerah (Simbada) serta Sistem Informasi Manajemen Aset (SIMA). BAPPEDA telah menggunakan Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan (SIPP) dalam proses Musrenbang dan sedang mengembangkan Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pembangunan (SIMEKBANG) secara online untuk memepermudah pelaksanaan pengendalian pembangunan.

Layanan-layanan publik juga sudah mulai diarahkan untuk memanfaatkan teknologi informasi, seperti yang telah dilakukan Unit Layanan Pengadaan, Penerimaan Siswa Secara Online oleh Dinas Pendidikan, layanan informasi perijinan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP, layanan portal [www.pontianakkota.go.id](http://www.pontianakkota.go.id) yang dikelola Bagian Humas Setda Kota Pontianak, serta Sistem Informasi Produk Hukum Daerah oleh Bagian Hukum Setda Kota Pontianak. Selanjutnya dengan konsep e-gov, kedepan tersebut, peran dan keterlibatan masyarakat dalam berinteraktif melalui jaringan elektronik akan lebih terberdayakan. Masyarakat dapat ikut terliat dan berperan aktif dalam mendukung dan memberikan partisipasi dalam kegiatan pembangunan. Selain itu informasi dan layanan kepada masyarakat dapat lebih mudah diakses dan digunakan.

Perkembangan internet tidak terlepas dari dukungan data, hal ini disebabkan untuk menunjang suatu kegiatan harus memiliki data yang dapat diinformasikan sehingga kegiatan tersebut bisa berguna baik untuk

## LAPORAN AKHIR

orang yang memerlukan data itu sendiri maupun masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan pembangunan saat ini. Dalam rangka pengembangan pembangunan di bidang Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sudah menerapkan smart city dan berhasil meraih penghargaan sebagai kota cerdas peringkat keempat nasional. Untuk semakin memantapkan sebagai smart city, Pemerintah Kota Pontianak menjalin kerja sama dengan PT Telkom. Sebelumnya Pemerintah Kota Pontianak meluncurkan e-kecamatan dan e-kelurahan, yaitu pelayanan kecamatan dan kelurahan berbasis online, saat ini pihaknya tengah memasang Closed Circuit Television (CCTV) di sejumlah titik di Kota Pontianak. Manfaat pemasangan CCTV untuk pemerintah Kota Pontianak dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja, kedisiplinan pegawai, pemantauan potensi pendapatan dari pajak bangunan dan reklame, pemantauan daerah rawan bencana sosial, pemantauan pembangunan infrastruktur dan bangunan, kinerja pelayanan publik, dan bahkan menjadi salah satu data penting dalam pengambilan keputusan, serta manfaat lain yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan. Adapun jumlah CCTV yang telah terpasang sampai dengan Tahun 2017, sebagai berikut :

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 26**  
**JUMLAH CCTV DI KOTA PONTIANAK TAHUN 2017**

No.	Lokasi Kamera	Jlh Kamera Per Lokasi	Kepemilikan	Bisa Di Komen	Jaringan
1	Pertigaan Jihad	3	DISHUB		Wireless
2	Bardan	4	DISHUB	Ya	Fiber Optik
3	Perempatan Pajak	3	DISHUB		Wireless
4	Bundaran Digulis	4	DISHUB		Telkom
5	Perempatan Tanjung Raya 1	4	DISHUB	Ya	Fiber Optik
6	Perempatan Gaja Mada	3	DISHUB	Ya	Fiber Optik
7	Pertigaan Parit Besar	3	DISHUB	Ya	Fiber Optik
8	Perempatan Garuda	4	DISHUB	Ya	Fiber Optik
9	Perempatan Flamboyan	4	DISHUB	Ya	Fiber Optik
10	Jl. Tanjung Pura Jl. Asahan	3	DISHUB	Ya	Fiber Optik
11	Jl. Diponegoro Pertigaan Antasari	3	DISHUB	Ya	Fiber Optik
12	Perempatan Tanjung Hulu	4	DISHUB		Telkom
13	Perempatan 28 Oktober	4	DISHUB		Telkom
14	Jl. Siam	2	TBG		Fiber Optik
15	Alun alun Kapuas	2	TBG		Fiber Optik
16	Depan Dinkes	2	TBG		Fiber Optik
17	Taman Digulis	2	TBG		Fiber Optik
18	Jl. Sisingamngaraja	2	TBG		Fiber Optik
19	Bundaran kobar	2	Telkomsel		Wireless
20	Jl. Gajamada dpn KFC	2	Telkomsel		Wireless
21	Pertigaan Podomoro	2	Telkomsel		Wireless
22	Pertigaan Urai Bawadi	2	Telkomsel		Telkom
23	Jl. Gajamada dpn Hijas	2	Telkomsel		Wireless
24	Jl. Gajamada dpn Pasar Flamboyan	2	Telkomsel		Wireless
25	Pertigaan Teuku Umar	2	Telkomsel		Telkom
26	Jl. Patimura Dpn Katedral	2	Telkomsel		Wireless
27	Tol Kapuas 1 A	1	DINSOS		Fiber Optik
28	Tol Kapuas 1 B	1	DINSOS		Fiber Optik
29	Perempatan Polda	1	DINSOS		Fiber Optik
30	Parkiran Mujahidin	1	Kominfo		Telkom
31	Depan Rumah Radang	1	Kominfo		Wireless
32	Taman Walikota	1	Kominfo		Fiber Optik
		77			

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

## LAPORAN AKHIR

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, bahwa CCTV yang telah terpasang di Kota Pontianak sebanyak 77 kamera di 32 lokasi, dengan pemilik CCTV terdiri dari Dinas Perhubungan Kota Pontianak, TBG dan Telkomsel.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Pontianak telah membangun command center yang berada di sebelah ruang kerja Walikota, dengan penangan pengembangan command center dibawah Dinas Komunikasi dan Informatika. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor Peraturan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. Dibangunnya Command Center yang bernama Pontive Center bertujuan untuk memantau kondisi Kota Pontianak dan bisa dikontrol disatu titik sehingga dapat menurunkan tingkat kejahatan. Walaupun Pontive Center baru dibangun, namun telah ada memuat beberapa aplikasi diantaranya aplikasi e lawar (lapor warga) pada smartphone, Call Center 112 dan Layanan Pengaduan.

Aplikasi e-Lawar adalah Aplikasi Laporan Warga elektronik berbasis Smart Phone, dimana warga bisa menyampaikan keluhan, kritik, masukan kepada Pemerintah Kota Pontianak dan Admin Pon-Tive akan meneruskan Laporan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Adapun jumlah laporan warga melalui Aplikasi e-Lawar pada Tahun 2017 sebanyak 29 jenis laporan dengan total laporan berjumlah 138 laporan.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL. 27**  
**JUMLAH LAPORAN WARGA TAHUN 2017**

No.	OPD	Jumlah Laporan				Total
		Diterima	Diproses	Diselesaikan	Ditolak	
1	Badan Keuangan Daerah	0	0	7	0	7
2	Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata	0	0	4	0	4
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	1	5	0	6
4	Dinas Kesehatan	0	0	7	0	7
5	Dinas Komunikasi dan Informatika	0	0	1	0	1
6	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan	3	0	0	0	3
7	Dinas Lingkungan Hidup	0	0	25	1	26
8	Dinas Pangan Pertanian dan Perdagangan	0	0	2	0	2
9	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	5	9	95	8	117
10	Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP	0	0	1	0	1
11	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0	0	9	0	9
12	Dinas Perhubungan	2	3	69	1	75
13	Dinas Perpustakaan	0	0	1	0	1
14	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	19	8	0	29
15	Dinas Sosial	0	3	20	0	23
16	Kecamatan Pontianak Barat	0	1	3	0	4
17	Kecamatan Pontianak Kota	1	0	9	0	10
18	Kecamatan Pontianak Selatan	1	2	5	0	8
19	Kecamatan Pontianak Tenggara	0	0	1	0	1
20	Kecamatan Pontianak Timur	0	0	2	0	2
21	Kecamatan Pontianak Utara	1	0	3	0	4
22	Perusahaan Daerah Air Minum	0	0	21	0	21
23	Perusahaan Listrik Negara	1	0	0	9	10
24	Polisi	0	2	0	0	2
25	Satuan Polisi Pamong Praja	3	2	8	0	13
26	Lain-lain	1	0	9	26	36
	Total	20	42	315	45	422

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 28**  
**JUMLAH LAPORAN WARGA BERDASARKAN KATEGORI**  
**DI KOTA PONTIANAK**

No.	Kategori	Jumlah
1	Aplikasi	1
2	Bidang Pendidikan	2
3	Bidang Pertamanan	18
4	Fasilitas Penerangan Jalan Umum	2
5	Fasilitas Umum	2
6	Gangguan PDAM	7
7	Infrastruktur Perkotaan	6
8	Ketentraman dan Ketertiban	5
9	Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	6
10	Manajemen Lalu Lintas	7
11	Operasi dan Ketertiban Umum	1
12	Pariwisata	1
13	Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	7
14	Pemeliharaan Saluran	24
15	Pemeliharaan Taman	2
16	Penanganan Sampah	5
17	Penataan Bangunan Gedung	1
18	Pengadaan dan Pemanfaatan Tanah	1
19	Pengaturan Perparkiran	4
20	Pengawasan dan Penagihan Pajak Daerah	2
21	Pengelolaan Air Bersih dan Pengembangan Sistem Air Limbah Domestik	1
22	Pengelolaan Sampah	9
23	Pengembangan Taman dan RTH	3
24	Penyediaan Prasarana Sarana Utilitas Perumahan	4
25	Perencanaan dan Penyediaan Perumahan	1
26	Perencanaan Pembangunan	4
27	Perlengkapan Jalan	2
28	Perumahan dan Permukiman	2
29	Tuna Sosial, Anak dan Korban NAPZA	8

*Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak*

Adapun jumlah Menara yang terdaftar pada PT. Protelindo Kota Pontianak sampai dengan Tahun 2017 berjumlah 66 menara.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 29**  
**JUMLAH MENARA PT. PROTELINDO KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2017**

NO	PROTELINDO ID	SITE NAME	Alamat Menara	LATTITUDE	LONGTITUD
1	KAL-WKL-0004-M-B	Jl Purnama	Jl. Putri Daranante Gg. Dua Kel. Sei. Bangkong Kota Pontianak	-0,03626	109,32827
2	KAL-WKL-0005-M-B	Tempat Pelelangan ikan (TPI); Eng: Jl. Sutan Sjahrir	Jl. Karet Gg. Nilam Sari Kel. Sei. Beliuang Kota Pontianak	-0,01059	109,29788
3	KAL-WKL-0037-H-P	Tebu	Jl. Parit Tengah Gg. Sanubari I Kel. Sei Beliuang Kota Pontianak	-0,0133	109,30466
4	KAL-WKL-0007-H-P	H070	Jl. Hasanuddin (Gedung Mitra Anda) Kel. Sungai Jawi Dalam Kota Pontianak	-0,01857	109,32716
5	KAL-WKL-0002-H-P	H008	Jl. Karya Baru Gg. Karya Baru VI Kel. Parit Tokaya, Kota Pontianak	-0,05654	109,33525
6	KAL-WKL-0039-H-P	Sungai Jawi	Jl. Ampera Kel. Sei. Jawi Kota Pontianak	-0,04478	109,29364
7	KAL-WKL-0174-H-P	HOTEL MERCURE	Jl. Jend. Ahmad Yani (Model Mercure) Kel. Bansir Laut Kota Pontianak	-0,05266	109,34679
8	KAL-WKL-0173-H-P	SUI BANGKONG	Jl. Alianyang Kel. Sei Bangkong Pontianak	-0,03507	109,31909
9	KAL-WKL-0042-H-P	PARIT PANGERAN	Jl. Parit Pangeran Gg. Melati 3, Kel. Siantan Hulu, Pontianak	-0,01476	109,35529
10	KAL-WKL-0038-H-P	JERANDING	Jl. Jeranding No. 10 A Kel. Sei Jawi Dalam Kota Pontianak	-0,01905	109,31726
11	KAL-WKL-0172-H-P	Karet	Jl. Karet Gg. Karet Merdeka, Kel. Sei Beliuang, Pontianak	-0,01725	109,29687
12	KAL-WKL-0088-H-B	Kom Yos Sudarso	Jl. Km Yos Sudarso Kel. Sungai Jawa Luar Kota Pontianak	-0,01266	109,32641
13	KAL-WKL-0095-H-B	Tanjung Pura	Jl. Mahakam Kel. Benua Melayu Darat Kota Pontianak	-0,02771	109,34396
14	KAL-WKL-0062-H-P	BANGKA BELITUNG	Jl. Sungai Raya Dalam Gg. H Zainab Kel. Bangka Belitung Darat, Pontianak	-0,087	109,349

## LAPORAN AKHIR

15	KAL-WKL-0015-H-P	BATU LAYANG	JL. Flora Kel. Batu Layang Pontianak	0,01381	109,30156
16	KAL-WKL-0041-H-P	SIANTAN TENGAH	JL. Parit Wan Salim Gg. Trijaya 2, Kel. Siantan Tengah, Kota Pontianak	-0,00667	109,34618
17	KAL-WKL-0002-T-F	Putri Daranante	JL. K.H.A.Dahlan Gang Wan Sagaf No 18 RT/RW 01/06,Sungai Bangkong,Pontianak Kota	-0,0329	109,32809
18	KAL-WKL-0001-T-F	SUI BANGKONG	Jl. Aliyang no. 127 B Kel. Sungai Bangkong Kota Pontianak	-0,03504	109,31907
19	KAL-WKL-0176-H-P	KOTA BARU 2	JL. Tani Makmur Gg Wonodadi Kel. Kota baru, Pontianak	-0,05793	109,31702
20	KAL-WKL-0040-H-P	BATU LAYANG 2	JL. Kebangkitan Nasional Kel. Batu Layang Pontianak Kota Pontianak	0,01309	109,32472
21	KAL-WKL-0092-H-P	CITRA JERUJU	JL. KOM Yos Sudarso, Gg. Kayu Manis I, Kel. Sungai Jawi Luar, Pontianak	<b>-0,00506</b>	109,31099
22	KAL-WKL-0031-H-P	ABA-ASMI	JL. Imam Bonjol (Gedung ASMI), Kel. Benua Melayu Darat, Pontianak	-0,04091	109,34863
23	KAL-WKL-0061-H-P	KH HASYIM	JL. Merdeka, Kel. Tengah, Pontianak	-0,02504	109,33038
24	KAL-WKL-0094-H-B	Gajah Mada	Jl. Hijas Kel. Benua Melayu Darat Pontianak	-0,03625	109,34581
25	KAL-WKL-0019-H-P	GAJAH MADA	JL. Gajahmada Kel. Benua Melayu Darat Pontianak	-0,0325	109,34073
26	KAL-WKL-0011-H-P	H105	JL. Teuku Umar ( Pontianak Mall Blok AA. 19-22), Kel. Darat Sekip, Pontianak	-0,03237	109,33505
27	KAL-WKL-0063-H-P	PUTRI DARANANTE	JL. Puri Daranante Kel. Sungai Bangkong, Pontianak	-0,03311	109,32807
28	KAL-WKL-0145-H-P	MT Haryono	<a href="#">JL. MT.</a> Haryono Kel. Benua Melayu Darat, Pontianak	-0,04374	109,33841
29	KAL-WKL-0171-H-P	SUNGAI BELIUNG	JL. Kom Yos Sudarso Gg. Alpokat Raya, Kel. Sungai Belitung, Pontianak	<b>-0,0024</b>	109,30204
30	KAL-WKL-0175-H-P	HOTEL 95	JL. Imam Bonjol/Samping Gg. Pandu (Hotel 95), Kel. Bansir Laut, Pontianak.	-0,049	109,356
31	KAL-WKL-0064-H-P	HOTEL KINI	JL. Nusa Indah II (di atas Hotel kini) Kel. Darat Sekip, Pontianak	-0,02573	109,339
32	KAL-WKL-0002-T-B	HRA_RAHMAN/ RAIS RAHMAN	Jl. HR. A. Rahman samping Komplek pawan Permai Kel. Sungai Jawi Dalam Pontianak Barat, Kota Pontianak	<b>-0,02288</b>	109,31167

## LAPORAN AKHIR

33	KAL-WKL-0007-T-B	split Gubernuran DCS sector 1	Jl. AR. Saleh Gg. Perintis Kel. Bangka Belitung Laut, Pontianak Tenggara Kota Pontianak	-0,05579	109,35997
34	KAL-WKL-0028-T-B	SPLIT_DRWAHIDIN MW	Jl. Danau Sentarum gg. PGA Kel. Sungai Bangkong Pontianak, Kota Pontianak	-0,04649	109,31174
35	KAL-WKL-0006-T-B	PT_SAIGON	Jl. Tanjung Raya II Gg. Sektor Raya Kel. Saigon , Pontianak Timur, Kota Pontianak	-0,03948	109,36341
36	KAL-WKL-0005-T-B	BANSIR_DARAT	Jl. Imam Bonjol Kel. Bangka Belitung Laut, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak	-0,04481	109,35284
37	KAL-WKL-0026-T-B	PT_YOS SUDARSO	Jl. Ya M. Sabran Kel. Sungai beliung Kec. Pontianak Barat Kota Pontianak	-0,00697	109,30393
38	KAL-WKL-0003-T-F	DARATSKIP	Jl. Nusa Indah 3 RT 005/RW 05,Darat Sekip,Pontianak	-0,02573	109,339
39	KAL-WKL-0004-T-F	Kori_Utara	Jalan Setia Budi No.213, RT. 05/08 ,Benua Melayu Barat, Pontianak Selatan	-0,03206	109,34272
40	KAL-WKL-0180-H-P	SIANTAN HILIR	JL. Teluk Sahang I Gg. Teluk Sahang I Kel. Siantan Hilir Pontianak	-0,002	109,332
41	KAL-WKL-0219-H-P	VILLA PALMA	Jl. S. Parman Ruko Villa Palma C6 Kelurahan benua Melayu Darat Pontianak selatan	-0,03622	109,3348
42	KAL-WKL-0220-H-P	BUDI KARYA	Jl. Budi karya kelurahan benua melayu darat Pontianak Selatan	-0,04218	109,3455
43	KAL-WKL-0003-X-B	3G_Mdinta Pontianak	Jl. Martadinata Gang Jariah Kel. Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat, Kota Pontianak	-0,01492	109,31539
44	KAL-WKL-0004-X-B	3G_Samarangkai Pontianak	Jl. Ya M. Sabran Gang Sutra Kel. Tanjung Hulu , Pontianak Timur, Kota Pontianak	-0,02747	109,368
45	KAL-WKL-0005-X-B	3G_Wahidin Pontianak	Jl. Dr. Wahidin S. Gg Suka Mulya Kel. Sungaijawi Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,03428	109,304
46	KAL-WKL-0006-X-B	3G_Hamka Pontianak	Jl. Putri Dara Hitam Kel. Sungai Bangkong Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,02775	109,32353
47	KAL-WKL-0134-T-B	JL.SUTOYO	Jl. Perdana Komp. Pertokoan Perdana Square Blok C Kel. Parittokaya Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,05107	109,34268
48	KAL-WKL-0100-H-B	Akcaya	Jl. Purnama Gg. Surya Jingga Kel. Akcaya Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,04791	109,332
49	KAL-WKL-0084-T-B	DIANUNTAN	Jl. Perdana Komp. Pertokoan Central Perdana Kel. Parittokaya Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,05857	109,34788
50	KAL-WKL-0087-T-B	Bumi Graha	jl. Kemakmuran Gg. Keluarga Kel. Sungaijawi Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,03471	109,31212

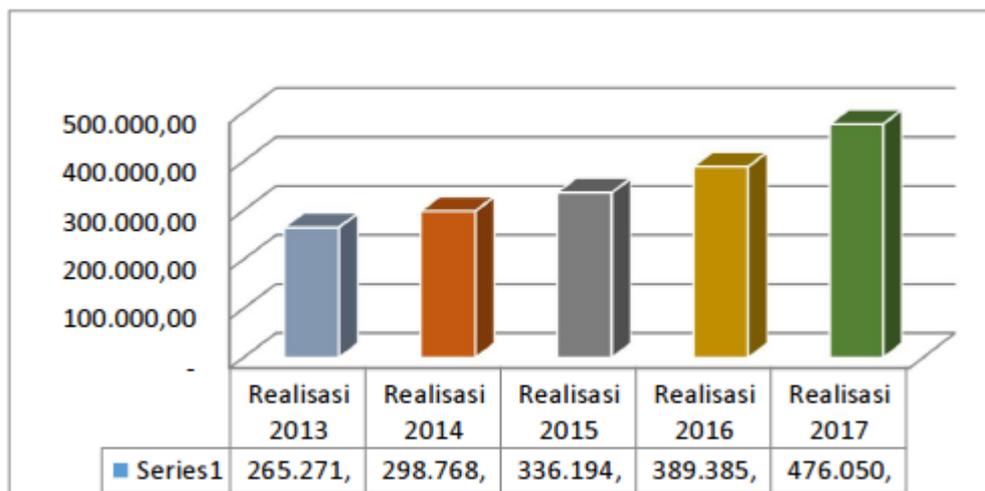
## LAPORAN AKHIR

51	KAL-WKL-0092-T-B	Site_4892	Jl. Bina Jaya Kel. Kotabaru Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,06494	109,31093
52	KAL-WKL-0083-T-B	JL.TABRANI AHMAD	Jl. Karet Gg. Karet Sejati Kel. Sungaiбелиung Kec. Pontianak Barat Kota Pontianak	-0,01906	109,30166
53	KAL-WKL-0001-H-F	Kunyil Ex Pampang Dua	Jl. Atot Achmad No. 9, Perumnas II ,Kel. Sungai Beliuang, Kec. Pontianak Barat, Kota Pontianak	<b>-0,00602</b>	109,30379
54	KAL-WKL-0107-H-B	Tanjung Raya LPT	Jl. Tanjung Harapan Gg. Haji Abdullah Kel. Tambelansampit Kec. Pontianak Timur Kota Pontianak	-0,03289	109,353
55	KAL-WKL-0110-H-B	Suditrisno	Jl. Uray Bawadi Gg. Suditrisno Kel. Sungaibangkong Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,0327	109,32345
56	KAL-WKL-0113-H-B	HM. Suwignyo	Jl. HM. Suwignyo Gg. Margodadirejo I Kel. Sungaijawi Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,02637	109,31359
57	KAL-WKL-0125-H-B	SIANTAN HULU	Jl. Selat Sumba I Gg. Selat Sumba I Kel. Siantan Tengah Kec. Pontianak Utara Kota Pontianak	-0,01911	109,34965
58	KAL-WKL-0060-T-B	PT Pak Kasih	Jl. Lembah Murai Kel. Mariana Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	109,62378	-0,82444
59	KAL-WKL-0080-T-B	GD.KARTINI A.YANI	Jl. Budi Karya Komp. Pontianak Square Blok C No. 15 Kel. Benuamelayu Darat Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,04596	109,34216
60	KAL-WKL-0226-H-P	Purnama 2	Jl. Purnama II Gg. Usu Kamang Kel. Piritokaya Kec. Pontianak Selatan Kota Pontianak	-0,06386	109,32047
61	KAL-WKL-0223-H-P	P. NATAKUSUMA 3G	Jl. Pangeran Natakusuma Gg. Siliwangi Kel. Sungai bangkong Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,03925	109,31571
62	KAL-WKL-0224-H-P	BSI	Jl. AR. Saleh samping Gg. AR Saleh 5 Kel. Bangka Belitung Kec. Pontianak Tenggara Kota Pontianak	-0,05863	109,35604
63	KAL-WKL-0144-T-B	PT_GGPERWIRA	Jl. Parit H. Husin I Gg. Palaguna Kel. Bangka Belitung Laut Kec. Pontianak Tenggara Kota Pontianak	-0,06075	109,35976
64	KAL-WKL-0146-T-B	Muara Tiga	Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Komp. Batara Indah I Blok T Kel. Sungaijawi Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak	-0,02681	109,30583
65	KAL-WKL-0006-X-P	SUMURBOR	Jl. Danau Sentarum No. 43, Kelurahan Sungai Bangkong, Kota Pontianak	-0,05152	109,30594
66	KAL-WKL-0020-X-P	SUNGAI RAYA DALAM	Jl. Sei Raya Dalam Gang Keluarga Kel. Bangka Belitung Kota Pontianak	-0,07916	109,35452
<b>Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak</b>					

## 4. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan asli daerah merupakan semua penerimaan keuangan suatu daerah, dimana penerimaan keuangan itu bersumber dari potensi-potensi yang ada di daerah tersebut misalnya Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain-lain, serta penerimaan keuangan yang dipunggut tersebut harus diatur oleh Peraturan Daerah. Selama kurun waktu 5 (lima) tahun yaitu dari tahun 2013–2017, Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Daerah Kota Pontianak mengalami rata-rata pertumbuhan sebesar 18,47 %.

**GRAFIK 5**  
**Pertumbuhan Realisasi Pendapatan Asli Daerah**  
**Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017**



Sumber : BKD Kota Pontianak 2017

Apabila dilihat dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2013–2017), terjadi peningkatan PAD lebih dari dua kali lipat. Dari grafik dapat dilihat bahwa peningkatan PAD untuk 2 (dua) tahun pertama menunjukkan pertumbuhan yang lebih kecil dibandingkan dengan tahun-tahun berikutnya. Kondisi ini disebabkan baru ditariknya Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai komponen baru pada Pajak Daerah tahun 2012. Maka pertumbuhan pajak

# LAPORAN AKHIR

yang bisa menggambarkan pertumbuhan yang stabil sebenarnya dapat dipakai data mulai tahun 2013 ke atas.

**GRAFIK 6**  
**Komposisi Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak Tahun 2013-2017**



Sumber : BKD Kota Pontianak 2017

## a. Pajak Daerah

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Pontianak, jenis Pajak Daerah yang dipungut terdiri dari 9 (sembilan) jenis pajak yaitu : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB) serta Bea perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Rata – rata pertumbuhan Pajak Daerah tahun 2013 – 2017 adalah sebesar 12,19%. Pajak Bumi dan Bangunan adalah komponen baru Pajak Daerah pada tahun 2012.

Secara umum kinerja penerimaan Pajak Daerah sudah menunjukkan prestasi yang baik, berdasarkan kondisi ini

## LAPORAN AKHIR

menunjukkan kinerja Aparat Pemerintah Kota dalam melakukan pemungutan Pajak sudah baik.

### b. Retribusi Daerah

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, maka retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan yang terdiri dari retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha dan retribusi perizinan tertentu.



Sumber : BKD Kota Pontianak 2017

Dilihat dari realisasi pencapaian retribusi daerah dari tahun 2013–2017, maka dapat dilihat pada tahun 2013 dan tahun 2014 secara nominal terjadi peningkatan yang cukup signifikan, tetapi pada tahun 2015 terjadi penurunan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena pada tahun 2013 dan 2014 terdapat pemasukan yang cukup besar pada retribusi pemakaian kekayaan daerah akibat dari pembangunan Pasar Flamboyan. Berdasarkan data tersebut, maka angka pertumbuhan rata-rata untuk 5 (lima) tahun terakhir tidak dapat dipakai untuk memproyeksikan pendapatan kedepannya karena tidak setiap tahun ada pendapatan retribusi yang berkaitan dengan pemakaian kekayaan daerah (pembangunan pasar atau bangunan lainnya yang berakibat naiknya retribusi secara signifikan).

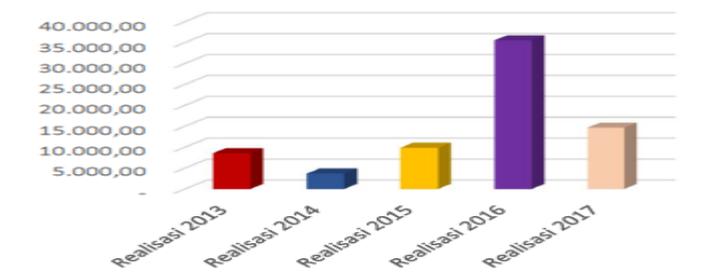
# LAPORAN AKHIR

## c. Hasil Perusahaan Milik Daerah

Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan terdiri dari penerimaan laba atas Badan Usaha Milik Daerah Kota Pontianak tahun 2013 – 2017 bersumber dari PD. Kapuas Indah, PD. Bank Pasar Kota Pontianak, PD. Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dan PT. Bank Kalbar.

Berdasarkan tabel pendapatan terlihat realisasi Hasil Perusahaan Milik Daerah Tahun 2016 menunjukkan angka yang tinggi di banding tahun-tahun yang lain. Hal ini disebabkan adanya bagian laba dari PDAM Tirta Khatulistiwa dan pembagian deviden PT Bank Kalbar.

**GRAFIK 8**  
**Pertumbuhan Realisasi Hasil Perusahaan Milik Daerah Kota Pontianak**  
**(dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017**



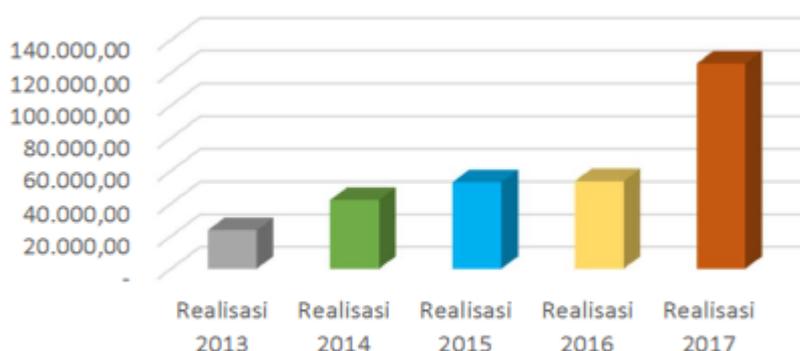
## d. Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah

Sumber PAD ini diperoleh dari penerimaan PAD yang tidak termasuk dalam jenis pajak daerah, retribusi daerah dan hasil perusahaan milik daerah seperti dari hasil penjualan aset daerah yang tidak dipisahkan, penerimaan jasa giro, dan lain-lain penerimaan. Untuk tahun 2013-2017, kontribusi akibat pembangunan pasar tradisional memegang jumlah yang cukup signifikan terhadap realisasi lain-Lain PAD yang sah. Mulai tahun 2014, pertumbuhan

## LAPORAN AKHIR

dengan angka yang cukup tinggi juga dipengaruhi adanya dana kapitasi dan klaim pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Puskesmas di Kota Pontianak. Sedangkan mulai tahun 2015 peningkatan nominal juga dipengaruhi dengan diberlakukannya sistem Badan Layanan Umum Daerah pada RSUD Kota Pontianak yang dahulu dicatat pada retribusi kesehatan pindah ke Lain-lain PAD yang sah.

**GRAFIK 9**  
**Pertumbuhan Realisasi Lain-Lain Pendapatan Asli yang Sah Kota Pontianak (dalam Milyar) Tahun 2013 – 2017**



Sejak tahun 2013 Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak menunjukkan peningkatan yang signifikan, dan untuk memperkuat struktur penerimaan serta optimalisasi PAD, beberapa langkah yang dapat ditempuh antara lain, Pertama: meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan ASN dengan melakukan dan memberikan kesempatan untuk mengikuti Bimbingan Teknis, Seminar, Sosialisasi dan pelatihan yang berkaitan dengan perpajakan, Kedua: melakukan upaya perusahaan atau penggalian (eksploitasi) SDA yang baru. Ketiga: intensifikasi dan ekstensifikasi pajak dan retribusi daerah. Dengan melakukan intensifikasi berarti daerah setidaknya melakukan langkah intensifikasi terhadap komponen penerimaan daerah pada pos laba usaha daerah. Optimalisasi tersebut dapat dilakukan dengan

## LAPORAN AKHIR

melakukan pembenahan pada sistem manajemen perusahaan daerah yang ada melalui implementasi Balance Score Card based planning.

Di samping itu pula dengan langkah tax effort, yaitu upaya optimalisasi PAD melalui pajak dengan melakukan upaya law enforcement bagi aparat pajak, mengkaji ulang terhadap nilai jual atau jumlah objek pajak yang ada dalam pos bagi hasil pajak (pemerintah pusat dan propinsi) seperti Pajak Bumi Bangunan (PBB) yang sudah dilimpahkan ke daerah (2011) dengan mengkaji ulang NJOP, jumlah objek, dan subjek pajak. Demikian pula halnya dengan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), mengefektifkan dan mengefisienkan pengelolaan pajak, menambah jumlah pajak daerah secara proporsional dan profesional dengan melihat potensi pajak, dan retribusi daerah senyatanya.

Usaha peningkatan penerimaan daerah melalui ekstensifikasi perlu diupayakan dengan menciptakan sumber penerimaan baru meliputi, menciptakan sektor produksi baru melalui upaya creative financing dengan melibatkan pihak swasta dengan stimulan yang menarik (perijinan, lahan, market yang jelas, insentif pajak) untuk menanamkan investasinya ke daerah. Identifikasi sektor unggulan terhadap potensi daerah perlu terus digali dan dikembangkan secara konsisten sebagai sumber PAD potensial, misal sektor pariwisata, pertambangan, pertanian, dan perdagangan.

Ketiga: menarik investor melalui insentif pajak ringan, birokrasi yang mudah, infrastruktur yang mendukung, serta memperbanyak MICE (meeting, insentive, conference, exhibition) dengan tujuan menciptakan iklim dunia usaha yang kondusif, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan daerah yang berbanding lurus dengan pelayanan kepada masyarakat. Semakin besar pendapatan

maka akan semakin besar pula peluang untuk memberikan pelayanan dan fasilitas pada masyarakat dalam berbagai bentuknya.

Jika saja PAD itu dapat dioptimalkan dan dikelola secara profesional dengan menemukan keunggulan budaya dan potensi asli daerah serta kemauan yang kuat dari seluruh stakeholder (perangkat daerah), maka akan dapat menumbuhkan daya saing daerah yang kompetitif, meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program yang pro-rakyat.

### 5. Akuntabilitas kinerja

SAKIP adalah Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, di mana sistem ini merupakan integrasi dari sistem perencanaan, sistem penganggaran dan sistem pelaporan kinerja, yang selaras dengan pelaksanaan sistem akuntabilitas keuangan. Dalam hal ini, setiap organisasi diwajibkan mencatat dan melaporkan setiap penggunaan keuangan negara serta kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan LAKIP adalah Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan. LAKIP merupakan produk akhir SAKIP yang menggambarkan kinerja yang dicapai oleh suatu instansi pemerintah atas pelaksanaan program dan kegiatan yang dibiayai APBN/APBD. Penyusunan LAKIP berdasarkan siklus anggaran yang berjalan 1 tahun. Dalam pembuatan LAKIP suatu instansi pemerintah harus dapat menentukan besaran kinerja yang dihasilkan secara kuantitatif yaitu besaran dalam satuan jumlah atau persentase. Manfaat dari LAKIP bisa dijadikan bahan evaluasi terhadap instansi pemerintah yang bersangkutan selama 1 tahun anggaran.

Pada tahun 2017 penilai LAKIP adalah untuk tahun anggaran 2016 di mana jumlah OPD di Kota Pontianak masih berjumlah 34 OPD. Dinas Kesehatan merupakan OPD di mana nilai LAKIPnya paling tinggi yaitu

## LAPORAN AKHIR

sebesar 83,46 point disusul oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dengan 78,54 point serta pada posisi ketiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan 76,19 point.

Jika dilihat nilai rata-rata LAKIP di tingkat OPD di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2015 dan 2016 mengalami peningkatan. Jika pada tahun 2015 nilai rata-rata LAKIP OPD adalah sebesar 66,03 point naik sebesar 5,90 point menjadi 71,92 point pada tahun 2016.

**TABEL 30**  
**HASIL NILAI EVALUASI**  
**LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA PERANGKAT DAERAH**  
**TAHUN 2015-2016**

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	Nilai LAKIP	
		2015	2016
1	Dinas Kesehatan	73,69	83,46
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	71,01	76,19
3	Dinas Sosial dan tenaga Kerja	69,8	70,3
4	Inspektorat Kota Pontianak	69,62	71,95
5	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	69,35	78,54
6	Dinas Pendudukan	69,24	70,01
7	Dinas Pendapat Daerah	69,07	70,21
8	Kecamatan Pontianak Tenggara	69,05	71,51
9	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	68,28	70,78
10	Sekretariat Daerah	68,01	70,92
11	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	67,89	71,26
12	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	66,94	70,58
13	Dinas Pekerjaan Umum	66,8	70,48

## LAPORAN AKHIR

14	Kecamatan Pontianak Barat	66,64	70,41
15	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)	66,57	73,65
16	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	66,51	72,24
17	Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, Anak dan KB	66,45	70,04
18	Rumah Sakit Umum Daerah	66,17	72,6
19	Badan Kepegawaian Daerah	65,84	73,5
20	Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM	65,6	71,52
21	Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan	65,54	72,67
22	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	65,17	70,08
23	Kecamatan Pontianak Selatan	65,12	71,38
24	Kantor Ketahanan Pangan dan Penyuluhan	64,9	72,24
25	Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi	64,61	72,76
26	Sekretariat DPRD	64,05	71,78
27	Kecamatan Pontianak Timur	62,87	71,13
28	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	62,3	64,13
29	Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik	62,21	71,09
30	Kecamatan Pontianak Utara	61,91	70,1
31	Kantor Satuan Polisi Pamong Praja	61,37	70,17
32	Kecamatan Pontianak Kota	61,26	70,25
33	Dinas Pemuda dan Olahraga	61,04	72,07
34	Badan Lingkungan Hidup	60,06	75,38

*Sumber : Inspektorat Kota Pontianak*

## LAPORAN AKHIR

Pengertian Sistem Pengendalian Intern menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP adalah Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Keempat tujuan tersebut di atas tidak perlu dicapai secara khusus atau terpisah-pisah. Dengan kata lain, instansi pemerintah tidak harus merancang secara khusus pengendalian untuk mencapai satu tujuan. Suatu kebijakan atau prosedur dapat saja dikembangkan untuk dapat mencapai lebih dari satu tujuan pengendalian.

Sesuai dengan PP Nomor 60 Tahun 2008, SPIP terdiri dari lima unsur, yaitu:

1. Lingkungan pengendalian
2. Penilaian risiko
3. Kegiatan pengendalian
4. Informasi dan komunikasi
5. Pemantauan pengendalian intern

Pada tahun 2016 seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak telah melaksanakan penilaian SPIP. Nilai SPIP tertinggi diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) dengan nilai 3.334 point, dilanjutkan oleh Kecamatan Pontianak Kota dengan nilai 3.057 point serta Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebesar 3.034 point.

# LAPORAN AKHIR

**TABEL 31**  
**HASIL NILAI EVALUASI**  
**SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH (SPIP)**  
**TAHUN 2015 – 2016**

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	NILAI SPIP	
		2015	2016
1	Dinas Kesehatan	2.944	3.017
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2.457	3.334
3	Dinas Sosial dan tenaga Kerja	2.309	2.465
4	Inspektorat Kota Pontianak	2.944	2.777
5	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	2.445	2.816
6	Dinas Pendidikan	2.457	2.097
7	Dinas Pendapat Daerah	2.480	2.582
8	Kecamatan Pontianak Tenggara	2.348	2.578
9	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	2.480	2.266
10	Sekretariat Daerah	2.944	2.128
11	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	2.308	2.627
12	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	2.411	2.109
13	Dinas Pekerjaan Umum	2.233	2.089
14	Kecamatan Pontianak Barat	2.168	2.124
15	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)	2.466	3.034
16	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	2.151	2.869
17	Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, Anak dan KB	2.178	2.261
18	Rumah Sakit Umum Daerah	2.322	3.011
19	Badan Kepegawaian Daerah	2.543	3.334
20	Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM	2.178	2.439
21	Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan	2.142	2.492
22	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2.242	2.247
23	Kecamatan Pontianak Selatan	2.234	2.446
24	Kantor Ketahanan Pangan dan Penyuluhan	2.157	2.297
25	Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi	2.350	2.564
26	Sekretariat DPRD	2.408	2.739

## LAPORAN AKHIR

27	Kecamatan Pontianak Timur	2.122	2.431
28	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2.168	2.401
29	Kantor Kesatuan Bangsa dan Sosial Politik	2.013	2.348
30	Kecamatan Pontianak Utara	2.294	2.206
31	Kantor Satuan Polisi Pamong Praja	2.376	2.461
32	Kecamatan Pontianak Kota	2.411	3.057
33	Dinas Pemuda dan Olahraga	2.118	2.408
34	Badan Lingkungan Hidup	2.128	2.389

Dari tabel diatas baik tabel LAKIP maupun SPIP menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia ASN Kota Pontianak menunjukkan keberhasilan, yang terlihat seluruh perangkat daerah mengalami peningkatan yang signifikan pada penilaian LAKIP pada tahun 2016 dibandingkan dengan nilai tahun 2015. Sedangkan pada penilaian SPIP pada tahun 2016 dibandingkan dengan nilai tahun 2015 hampir semuanya mengalami kenaikan, kecuali:

**TABEL 32**  
**HASIL NILAI EVALUASI**  
**SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH (SPIP)**  
**TAHUN 2015 – 2016 YANG MENGALAMI PENURUNAN**

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	Nilai SPIP	
		2015	2016
1	Inspektorat Kota Pontianak	2.944	2.777
2	Dinas Pendidikan	2.457	2.097
3	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	2.480	2.266
4	Sekretariat Daerah	2.944	2.128
5	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	2.411	2.109
6	Dinas Pekerjaan Umum	2.233	2.089
7	Kecamatan Pontianak Barat	2.168	2.124
8	Kecamatan Pontianak Utara	2.294	2.206

## 6. Prestasi Kota Pontianak

Pemerintah Kota Pontianak terus berupaya dan konsisten berinovasi dalam melayani penduduk Kota Pontianak. Semua pelayanan dirancang memenuhi kriteria mudah, murah, cepat dan transparan. Setiap Perangkat Daerah (PD) bersinergi untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. bahwa sepanjang tahun 2017. Kota Pontianak telah memperoleh Penghargaan di berbagai bidang, baik di Tingkat Regional maupun di Tingkat Nasional.

Diantara penghargaan yang diterima tersebut diantaranya :

- a. Wahana Tata Nugraha Bidang Lalu Lintas dari Kementerian Perhubungan;
- b. Penghargaan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2017 dengan Predikat Nilai BB dari Menteri PAN-RB;
- c. Tata Kelola Ekonomi Daerah (TKED) Peringkat I se-Indonesia (32 Ibu Kota Provinsi) dari Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD);
- d. Penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik untuk RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dari Menteri PAN-RB;
- e. Penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori A untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Menteri PAN-RB;
- f. Penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori A untuk Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTK-PTSP) Kota Pontianak dari Menteri PAN-RB;
- g. Penghargaan Inisiator Kota Pontianak sebagai Kota Layak Anak dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

## LAPORAN AKHIR

- h. Penghargaan Public Relation Indonesia Awards (PRIA) 2017 Kategori Media Relations Regional Kalimantan Subkategori Pemerintah Kota dari PR Indonesia;
- i. Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dari Kementerian PAN-RB;
- j. Indonesia Green Award 2017 Kategori Green City dari The La Tofi School;
- k. Top BUMD 2017 Top BPR (BPRKU I) dari Business News Indonesia (Majalah);
- l. Top Pembina BUMD 2017 dari Business News Indonesia (Majalah);
- m. Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) ke -6 atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Kota Pontianak Tahun Anggaran 2016 dari Kepala BPK RI Provinsi Kalbar;
- n. Pelaksana Terbaik PKK-KB Kesehatan Tingkat Nasional Pakarti Madya I dari BKKBN RI;
- o. Penghargaan atas Percepatan Cakupan Pemberian Akta Kelahiran Anak Tahun 2017 tingkat Pratama dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI;
- p. Penghargaan Kota Layak Anak (KLA) 2017 Tingkat Madya dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI;
- q. Penghargaan Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID) 2017 Kawasan Timur Indonesia dari Presiden RI;
- r. Inovasi Administrasi Negara (INAGARA) Award 2017 dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI;
- s. Penghargaan atas Kemudahan Perizinan Pembangunan Perumahan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dari Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) RI;
- t. Penghargaan Kalpataru Tingkat Provinsi Kalbar Kategori Kota Besar dari Gubernur Kalbar;

## LAPORAN AKHIR

- u. Penghargaan Lima Besar Kelurahan Terbaik Regional III Kalimantan dan Sulawesi 2017 dari Presiden RI;
- v. Penghargaan Kelurahan Terbaik Tingkat Provinsi Kalbar Gubernur Kalbar;
- w. Top 40 Inovasi Indonesia Tahun 2017 Inovasi Bisnis Cakep Lalu Lintas (BCL) dari Kemenpan-RB;
- x. Kota Layak Pemuda 2017 dari Menteri Pemuda dan Olahraga;
- y. MIPI Awards 2017 Kategori Praktisi Pemerintahan dari Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI);
- z. Air Minum dan Penyehatan Lingkungan (AMPL) Award 2017 dari Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas RI;
- aa. Penghargaan Anugerah Pandu Negeri 2017 Penghargaan Khusus sebagai Kota dengan kinerja dan tata kelola sangat baik dari Indonesian Institute for Public Government (IIPG);
- bb. Penghargaan Anugerah Kihajar 2017 dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI;
- cc. Indeks Persepsi Korupsi 2017 Terbaik II (Skor 66,5) dari Transparency International Indonesia (TII);
- dd. Penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2017 Kategori Kota dari Kementerian Dalam Negeri RI;
- ee. Penghargaan Leadership Award 2017 (Walikota Terbaik Seluruh Indonesia) dari Kementerian Dalam Negeri RI;
- ff. Penghargaan dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) Praktik terbaik dan unik dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Hasil yang diperoleh dari penerapan strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pontianak antara lain :

1. Terus meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2017.
2. Pendeknya waktu pelayanan perizinan.
3. Meningkatnya jumlah wisatawan lokal dan mancanegara.
4. Meningkatnya jumlah investasi yang masuk khususnya dibidang perhotelan, perbankan, restoran baik PMDN maupun PMA.
5. Diperolehnya 32 penghargaan pada tahun 2017.

#### B. REKOMENDASI

Dari kesimpulan diatas, direkomendasi kepada Pemerintah Kota Pontianak, agar mempertahankan strategi pengembangan sumber daya manusia yang ada, dan meningkatkan jumlah pembiayaan yang dianggarkan, agar wawasan sumber daya manusia semakin bertambah dan modern, sehingga kedepannya menjadi lebih baik dan mampu bersaing dengan daerah lain yang lebih maju.

**Pelaksana :**

**IMSCO PUTRA MANDIRI, CV**

Jalan P.H.Husin 2 Komp. Puri Akcaya 3, B.2 Pontianak

Email : [imsco23@yahoo.co.id](mailto:imsco23@yahoo.co.id)