

## **PENCAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG PELAYANAN DASAR PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Oleh :

**Sri Maulidiah, Asmaul Husnah**

### **ABSTRAK**

Dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pemerintahan Daerah merupakan sub sistem dari pemerintahan nasional, pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan publik dalam pelaksanaan urusan wajib pemerintahan sesuai standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur oleh Pemerintah Pusat. Dalam perkembangannya, sampai dengan tahun 2012 telah ditetapkan sebanyak 15 urusan dengan SPM di tingkat Kabupaten/Kota terdiri 65 jenis pelayanan dan 276 indikator pelayanan (termasuk sub indikator). Batas waktu pencapaian SPM berkisar tahun 2013-2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan sampai tahun 2014, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan 15 bidang, dengan jumlah indikator terlapor sebanyak 210 (76,09%) dan indikator pelayanan mencapai target nasional sebanyak 116 indikator atau 42,03%. Terdapat 3 urusan SPM dengan indikator terlapor sebesar 100 % yaitu, Lingkungan Hidup, Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera dan Ketenagakerjaan. Sedangkan 11 dari 15 urusan lainnya terlapor antara 33,33 – 95,45%, urusan komunikasi dan informasi yang memiliki persentase paling kecil, persentase indikator pelayanan mencapai target nasional, urusan Lingkungan Hidup memiliki persentase paling besar yaitu 100 persen dari 4 indikator pelayanan, urusan dengan persentase paling kecil (0%) adalah urusan perumahan rakyat. Hambatan dalam pencapaian SPM bidang pelayanan dasar pada pemerintah daerah kota Pekanbaru diantaranya adanya dinamika nasional, dinamika skala lokal, belum terintegrasinya SPM kedalam rentras SKPD, dan Masih rendahnya pemahaman tentang penerapan SPM pada SKPD Pemerintah Daerah.

***Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Pemerintah Daerah, Urusan Pemerintahan.***

### **ABSTRACT**

*In the system of Government of the Unitary State of the Republic of Indonesia, Regional Government is a sub-system of the national government, local governments are obliged to provide public services in the implementation of governmental affairs in accordance with minimum service standards (SPM) governed by the Central Government. In its development, up to 2012 has been determined as many as 15 affairs with SPM at the district / city level consists of 65 types of services and 276 service indicators (including sub indicators). The time limit of SPM achievement ranges from 2013-2025. This study uses a qualitative method. The result of the research shows that until 2014, Pekanbaru Municipal Government has implemented 15 fields, with 210 (76,09%) reporting indicators and service indicators reaching 116 national indicators or 42.03%. There are 3 SPM affairs with 100% reporting indicator that is, Environment, Family Planning and Family Welfare and Employment. While 11 of the 15 other affairs reported between 33.33 - 95.45%, communication and information affairs that have the smallest percentage, the percentage of service indicators reach the national target, the Environment has the largest percentage of 100 percent of 4 indicators of service, with the smallest percentage (0%) is the public housing affair. Obstacles in the achievement of SPM in the service area of the local government of Pekanbaru city such as the national dynamics, the dynamics of the local scale, the unmixed SPM into the SKPD Rentras, and Still low understanding of the implementation of MSS in SKPD Local Government.*

***Keywords: Public Service, Minimum Service Standards, Local Government, Government Affairs.***

## I. PENDAHULUAN.

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Konsekuensi logis sebagai Negara kesatuan adalah dibentuknya pemerintah Negara Indonesia sebagai pemerintah nasional untuk pertama kalinya dan kemudian pemerintah nasional tersebutlah yang kemudian membentuk Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya.

Sejalan dengan prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab, pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan tugas, wewenang dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Berbagai perubahan mendasar pengelolaan pemerintahan telah dilakukan termasuk penyediaan pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Disamping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, dengan membuat standar pelayanan minimal (SPM).

Dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau didasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum, dasar hukum tersebut adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2010 tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal.
9. Peraturan Perundangan Terkait Percepatan dan Penerapan SPM di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Riau.

Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah khususnya pemerintah kota Pekanbaru untuk urusan wajib pemerintahan daerah terkait dengan pelayanan dasar harus berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat khususnya kementaerian masing-masing, seperti untuk urusan pendidikan, urusan kesehatan, urusan pekerjaan umum dan urusan penataan ruang, urusan perumahan rakyat, dan urusan sosial. Sedangkan untuk urusan ketertarikan dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sebelumnya tergabung ke dalam urusan pemerintahan dalam negeri.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian Standar Pelayanan Minimal ini dengan judul: **“Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Dasar Pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau”**

### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan terkait dengan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di atas, maka permasalahan tersebut dapat dirumuskan ke dalam suatu perumusan masalah yang akan dijadikan dasar dalam rencana penelitian ini, yakni: **Bagaimanakah Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Dasar pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau?**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perkembangan Capaian SPM Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru

Dalam perkembangannya, sampai dengan tahun 2012 telah ditetapkan sebanyak 15 (lima belas) bidang urusan pemerintahan dengan Standar

Pelayanan Minimal (SPM) di tingkat Kabupaten/Kota yang terdiri atas 65 (enam puluh lima) jenis pelayanan dan 276 (dua ratus tujuh puluh enam) indikator pelayanan (termasuk sub indikator). Batas waktu pencapaian indikator 15 (lima belas) bidang urusan dengan SPM tersebut berkisar antara tahun 2013 sampai dengan tahun 2025. Sebagian besar bidang urusan SPM memiliki batas waktu pencapaian target pada tahun 2014. Hanya bidang urusan perumahan rakyat saja yang memiliki batas waktu pencapaian SPM sampai dengan tahun 2025.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jumlah layanan, jumlah indikator layanan dan tahun pencapaian target dari masing-masing urusan pemerintahan daerah yang terkait dengan Standar Pelayanan Minimal bervariasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh kementerian masing-masing.

### **B. Capaian SPM Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.**

Jumlah bidang urusan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru adalah sebanyak 15 (lima belas) bidang urusan pemerintahan, yang merupakan urusan wajib pemerintah daerah. Masing-masing bidang urusan dengan SPM memiliki jumlah indikator yang berbeda satu sama lainnya, yakni berkisar antara 3–28 indikator pelayanan dengan total keseluruhan adalah sebesar 276 indikator pelayanan.

Sampai dengan tahun 2013, Pemerintah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 15 bidang 100 persen, dengan jumlah indikator terlapor sebanyak 210 atau sebesar 76,09 persen dan indikator pelayanan yang mencapai target nasional sebanyak 116 indikator pelayanan atau sebesar 42,03 persen.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan bahwa dari 15 (lima belas) Jumlah bidang SPM yang harus diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru, maka yang merupakan urusan wajib pemerintah daerah yang berkaitan Pelayanan Dasar Masing-masing bidang yang terkait dengan SPM memiliki jumlah indikator yang berbeda-beda satu sama lainnya, jumlah indikator dari masing-masing bidang urusan berkisar antara 2–27 indikator pelayanan dengan total keseluruhan adalah sebanyak 276 indikator pelayanan. Secara umum sampai dengan tahun 2013, maka Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru terkait dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal telah menerapkan sebanyak 15 (lima belas) bidang urusan atau sebesar 100 persen, dengan jumlah indikator terlapor sebanyak 210 (dua ratus sepuluh) atau sebesar 76,09 persen dan indikator yang mencapai target nasional sebanyak 116 (seratus enam belas) indikator pelayanan atau

sebesar 42,03 persen, atau dalam arti kata bahwa pemerintah daerah kota Pekanbaru telah menerapkan seluruh urusan yang terkait dengan standar pelayanan minimal.

Uraian lengkap mengenai capaian indikator pelayanan masing-masing bidang urusan yang terkait dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut.

### **C. SPM Bidang Urusan Kesehatan.**

Dalam penerapannya Standar Pelayanan Minimal bidang urusan kesehatan adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa terdapat 4 (empat) jenis layanan dasar dengan 22 (dua puluh dua) indikator kinerja (termasuk sub indikator) yang menjadi kewajiban bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan bidang urusan kesehatan bagi masyarakat. Target dari waktu capaian Standar Pelayanan Minimal pada bidang urusan kesehatan adalah berkisar tahun 2010–2015 dengan nilai capaian berkisar Antara 0–100 persen.

Berdasarkan hasil wawancara maka dinyatakan bahwa penerapan indikator kinerja Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008, dari 22 (dua puluh dua) indikator pelayanan yang telah ditetapkan sampai dengan tahun 2013 Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 21 (dua puluh satu) indikator pelayanan atau sebesar 95,45 persen. Secara umum Hampir semua pelayanan kesehatan minimal bagi masyarakat telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan hanya indikator ke 9 yakni tentang cakupan pemberian makanan pendamping ASI pada anak usia 6-24 bulan untuk keluarga miskin yang tidak di terapkan, karena tidak di rencanakan oleh pemerintah daerah kota Pekanbaru dalam penyusunan rencana kegiatan di Dinas Kesehatan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.

### **2. SPM Bidang Urusan Sosial**

Pada dasarnya target Standar Pelayanan Minimal bidang urusan sosial harus dicapai secara bertahap sampai dengan tahun 2015. Pada tahun 2013, Standar Pelayanan Minimal Bidang Urusan Sosial pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru menunjukkan hasil yang cukup baik. Terkait dengan standar pelayanan minimal, maka Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen dalam bidang urusan sosial dan belum semua indikator tersebut memenuhi

target nasional. Dari 7 (tujuh) indikator pelayanan maka sebanyak 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen sudah mencapai target nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan bahwa Secara umum target Standar Pelayanan Minimal bidang urusan sosial harus dicapai secara bertahap sampai dengan tahun 2015. Pada tahun 2013, Standar Pelayanan Minimal Bidang Urusan Sosial pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru menunjukkan hasil yang cukup baik. Terkait dengan standar pelayanan minimal, maka Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen dalam bidang urusan sosial dan belum semua indikator tersebut memenuhi target nasional. Dari 7 (tujuh) indikator pelayanan maka sebanyak 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen sudah mencapai target nasional.

#### **D. SPM Bidang Urusan Perumahan Rakyat**

Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 22/Permen/M/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perumahan Rakyat Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dijelaskan bahwa indikator kinerja Standar Pelayanan Minimal bidang urusan perumahan rakyat adalah suatu tolok ukur prestasi secara kuantitatif dan kualitatif di bidang urusan perumahan rakyat yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang urusan perumahan rakyat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota berupa masukan (input), proses, hasil, dan/atau manfaat pelayanan. Jenis pelayanan dasar Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Perumahan Rakyat berjumlah 2 (dua) jenis dengan indikator kinerja pelayanan berjumlah 3 (tiga) indikator pelayanan dan batas waktu pencapaian Standar Pelayanan Minimal berkisar tahun 2009–2025.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan bahwa Indikator kinerja Standar Pelayanan Minimal bidang urusan perumahan rakyat adalah suatu tolok ukur prestasi secara kuantitatif dan kualitatif di bidang urusan perumahan rakyat yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang urusan perumahan rakyat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota berupa masukan (input), proses, hasil, dan/atau manfaat pelayanan. Jenis pelayanan dasar Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Perumahan Rakyat berjumlah 2 (dua) jenis dengan indikator kinerja pelayanan berjumlah 3 (tiga) indikator pelayanan dan batas waktu pencapaian Standar

Pelayanan Minimal berkisar tahun 2009–2025. Dalam realisasinya, dokumentasi data dasar untuk bidang urusan perumahan rakyat pada pemerintah daerah kota Pekanbaru belum ada sehingga realisasi pencapaian target standar pelayanan minimal dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru belum dapat diketahui.

#### **E. SPM Bidang Urusan Pendidikan Dasar**

Jenis pelayanan dasar terdiri dari dua macam, yaitu pelayanan pendidikan dasar oleh pemerintah daerah kabupaten/kota dan pelayanan pendidikan dasar oleh satuan pendidikan. Jenjang pendidikan dasar terdiri dari jenjang SD/MI dan SMP/MTs. dengan total jumlah indikator SD/MI sebanyak 27 (dua puluh satu) indikator pelayanan dan SMP/MTs. Sebanyak 28 (dua puluh delapan) indikator pelayanan. Batas waktu pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang urusan pendidikan dasar adalah pada tahun 2015.

Berdasarkan hasil dinyatakan bahwa dalam realisasinya, pencapaian dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang urusan pendidikan dasar tingkat SD disajikan pada Tabel 21 dan Gambar 9. Dari total 27 (dua puluh tujuh) indikator kinerja, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 22 (dua puluh dua) indikator pelayanan atau sebesar 81,48 pelayanan dengan indikator yang mencapai target nasional sebesar 10 (sepuluh) indikator pelayanan atau sebesar 40,74 persen, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menargetkan semua indikator pelayanan dapat mencapai target nasional yakni pada tahun 2015. Anggaran yang dialokasikan untuk penerapan dan pencapaian SPM bidang pendidikan dasar adalah Rp. 58.157.042.000 pada tahun 2013, Rp.70.489.800.000 tahun 2014, dan Rp. 74.764.000.000 pada tahun 2015. Jenis pelayanan dasar terdiri dari dua macam, yaitu pelayanan pendidikan dasar oleh pemerintah daerah kabupaten/kota dan pelayanan pendidikan dasar oleh satuan pendidikan. Jenjang pendidikan dasar terdiri dari jenjang SD/MI dan SMP/MTs. dengan total jumlah indikator SD/MI sebanyak 27 (dua puluh satu) indikator pelayanan dan SMP/MTs. Sebanyak 28 (dua puluh delapan) indikator pelayanan. Batas waktu pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang urusan pendidikan dasar adalah pada tahun 2015.

#### **F. SPM Bidang Urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang**

Berdasarkan hasil wawancara maka terkait dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah kota Pekanbaru dapat dinyatakan bahwa Secara realita capaian

indikator kinerja dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru bahwa dari total 26 (dua puluh enam) indikator kinerja pelayanan, pada tahun 2012 Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 13 (tiga belas) indikator pelayanan atau sebesar 50 persen dengan jumlah indikator pelayanan mencapai target sebanyak 8 (delapan) indikator pelayanan atau sebesar 30,76 persen. Capaian tersebut ditargetkan memenuhi standar nasional pada tahun 2015. Total anggaran yang dialokasikan untuk penerapan dan pencapaian terkait Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru belum melaporkan sebagaimana mestinya. Urusan pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah, Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 14/PRT/M/ 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PU-PR) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar bidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pelayanan dasar SPM PU-PR terdiri dari 8 (delapan) jenis pelayanan dasar yang terdiri atas 26 (dua puluh enam) indikator pelayanan (termasuk sub indikator) dengan batas waktu pencapaian yakni pada tahun 2014”.

#### **G. Hambatan-Hambatan Dalam Pencapaian SPM Bidang Pelayanan Dasar Pada Pemerintah Kota Pekanbaru Provinsi Riau.**

Berdasarkan hasil observasi dan analisis dalam penelitian ini terhadap proses penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru, maka dapat diketahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada pemerintah daerah kota Pekanbaru diantaranya yaitu:

1. Belum terintegrasinya Standar Pelayanan Minimal ke dalam Rencana Strategis Satuan Kerja Pemerintahan Daerah dan masih rendahnya tingkat pembinaan dari pemerintah daerah provinsi Riau.
2. Dalam penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang urusan pekerjaan umum dan tata ruang pada pemerintah daerah kota Pekanbaru terjadinya kekurangan konsistensi dan kurang tegasnya penegakan hukum dalam pemanfaatan ruang seringkali sebagai faktor utama timbulnya permasalahan penataan ruang.

3. Pemahaman tentang penerapan Standar Pelayanan Minimal pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang masih rendah di kalangan pemangku bidang Standar Pelayanan Minimal.
4. Keterbatasan dana, sarana prasarana, dan Sumber Daya Manusia pelaksana kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Dinas Sosial Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.
5. Masih rendahnya kualitas manajemen dan profesionalisme pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan masih belum serasinya kebijakan kesejahteraan sosial di tingkat nasional maupun pada daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
6. Masih lemahnya penanganan korban bencana alam dan sosial oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.
7. Tingkat pemahaman tentang penerapan dan pencapaian Satuan Pelayanan Minimal pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah terkait pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru masih sangat rendah sehingga belum terintegrasinya kebijakan percepatan penerapan Standar Pelayanan Minimal ke dalam rencana strategis dari Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil pencapaian Standar Pelayanan Minimal untuk 5 bidang urusan pada pemerintah daerah kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pemerintah daerah kota Pekanbaru pada tahun 2013, bahwa bidang urusan kesehatan merupakan bidang urusan yang terbesar persentase jumlah indikator dilaporkan yakni sebesar 95,45 persen, dan bidang urusan Sosial merupakan bidang urusan yang terbesar persentase pencapaian target nasional yakni sebesar 85,71 persen. Untuk Bidang Urusan Kesehatan dari 18 sub indikator bidang urusan kesehatan pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru tahun 2013 terkait dengan standar pelayanan minimal.
2. Untuk Bidang Urusan Sosial pada dasarnya target Standar Pelayanan Minimal bidang urusan sosial harus dicapai secara bertahap sampai dengan tahun 2015. Pada tahun 2013, Standar Pelayanan Minimal Bidang Urusan Sosial pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru menunjukkan hasil yang cukup baik. Terkait dengan standar pelayanan minimal, maka Pemerintah Daerah Kota



Pekanbaru telah menerapkan 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen dalam bidang urusan sosial dan belum semua indikator tersebut memenuhi target nasional. Dari 7 (tujuh) indikator pelayanan maka sebanyak 6 (enam) indikator pelayanan atau sebesar 85,71 persen sudah mencapai target nasional.

3. Untuk urusan bidang Perumahan Rakyat dalam realisasinya, dokumentasi data dasar untuk bidang urusan perumahan rakyat pada pemerintah daerah kota Pekanbaru belum ada sehingga realisasi pencapaian target standar pelayanan minimal dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru belum dapat diketahui.
4. Untuk Bidang Urusan Pendidikan, pencapaian dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang urusan pendidikan dasar tingkat SD disajikan pada Tabel 21 dan Gambar 9. Dari total 27 (dua puluh tujuh) indikator kinerja, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 22 (dua puluh dua) indikator pelayanan atau sebesar 81,48 pelayanan dengan indikator yang mencapai target nasional sebesar 10 (sepuluh) indikator pelayanan atau sebesar 40,74 persen, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menargetkan semua indikator pelayanan dapat mencapai target nasional yakni pada tahun 2015.
5. Untuk Bidang Urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat capaian indikator kinerja dan alokasi anggaran Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru bahwa dari total 26 (dua puluh enam) indikator kinerja pelayanan, pada tahun 2012 Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menerapkan sebanyak 13 (tiga belas) indikator pelayanan atau sebesar 50 persen dengan jumlah indikator pelayanan mencapai target sebanyak 8 (delapan) indikator pelayanan atau sebesar 30,76 persen. Capaian tersebut ditargetkan memenuhi standar nasional pada tahun 2015. Total anggaran yang dialokasikan untuk penerapan dan pencapaian terkait Standar Pelayanan Minimal bidang urusan Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru belum dilaporkan sebagaimana mestinya.

## B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan dan permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai rekomendasi dari penelitian tentang penerapan dan

Pencapaian Standar Pelayanan Minimal untuk 5 urusan pada pemerintah daerah Kota Pekanbaru, diantaranya adalah;

1. Peningkatan jumlah (dengan mempertimbangan populasi dan luas wilayah) dan pemerataan sumber daya kesehatan sesuai kebutuhan; obat-obatan, tenaga medis dan non-medis serta akses pelayanan kesehatan masyarakat (RSUD dan Puskesmas);
2. Optimalisasi sistem pelayanan kesehatan dasar dan rujukan dengan meningkatkan integritas seluruh subsistem yang ada, memperbaiki manajemen pelayanan kesehatan, mobilisasi sumber daya manusia, meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat pemberdayaan masyarakat.
3. Memberikan pelayanan yang gratis dan berkualitas kepada masyarakat miskin.
4. Meningkatkan pemahaman tentang SPM sehingga SKPD terkait mampu menerapkan SPM secara maksimal dan dapat diintegrasikan ke dalam renstra SKPD.
5. Sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat mengenai cara penanganan bekas penyakit kronis.
6. Mempermudah komunikasi antar masyarakat dengan Pemerintah Daerah dalam pelaporan bencana.
7. Berkoordinasi dengan masyarakat, LSM, swasta, dan pihak terkait lainnya dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial.
8. Meningkatkan kemampuan aparatatur pemerintah daerah dalam penanganan korban bencana.
9. Dalam Penangan permasalahan bidang urusan pekerjaan umum dan penataan ruang perlu penagakan peraturan tentang tata ruang dan sebaiknya melibatkan masyarakat dan pihak-pihak lainnya dalam pembuatan rencana tata ruang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Supriyatno, 2009, Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis) Media Brilian, Tangerang.
- Djohermansyah, Djohan dan Milwan, 2009, Etika Pemerintahan, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Dharma, Setyawan Salam, 2007, Manajemen Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi). Djambatan, Jakarta.
- Inu, Kenacana Syafiie, 1992, Pengantar Ilmu Pemerintahan, Eresco, Bandung.
- Muhaddam, Labolo, 2007, Memahami Ilmu Pemerintahan, Raja Grafindo, Jakarta.
- Rahyunir, Rauf, 2015, Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia, Zanafa Publishing, Yogyakarta.
- Sadu, Wasistiono, 2005, Manajemen Pelayanan Publik, Gramedia Pustaka, Jakarta.

- Maulidiah, Sri. 2014, Pelayanan Publik; Dilengkapi dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Indra Prahasta, Bandung.
- Steinberg, Sheldon S, dan Austern David T, Governmenet, Ethics, And Managers, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Taliziduhu, Ndraha, 2010, Metodologi Ilmu Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Taliziduhu, Ndraha, 2005, Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta.

#### **Dokumentasi**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian Urusan Pemerintahan.
- Laporan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pemerintah daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau Tahun 2014.