



**LAPORAN KUNJUNGAN SPESIFIK KOMISI II DPR – RI  
KE PROVINSI RIAU  
PADA MASA PERSIDANGAN I TAHUN SIDANG 2018 – 2019  
TANGGAL 9 OKTOBER 2018**

---

I

I

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

I

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
JAKARTA**

**LAPORAN KUNJUNGAN SPESIFIK KOMISI II DPR – RI**  
**KE PROVINSI RIAU**  
**PADA MASA PERSIDANGAN 1 TAHUN SIDANG 2018 – 2019**  
**TANGGAL 9 OKTOBER 2018**

.....

**I. PENDAHULUAN**

**A. DASAR KUNJUNGAN SPESIFIK**

Komisi II DPR RI telah melakukan kunjungan kerja spesifik ke Kantor Gubernur Provinsi Riau yang dilakukan sebagai salah satu langkah pengawasan Komisi II DPR RI terhadap pelaksanaan pelayanan publik

Saat ini, reformasi birokrasi terus dilaksanakan dan diperluas terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi 2015-2019 sasaran reformasi birokrasi antara lain: Birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk melakukan reformasi agar dapat disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus dapat melakukan perubahan mind set, budaya, dan struktur kelembagaan agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang bersih, kompeten, dan melayani. Sesuai dengan amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tim kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI ke Provinsi Riau berjumlah 12 orang Anggota. Tim kunjungan kerja didampingi oleh 1 (satu) tenaga ahli dan 3 (tiga) staf dari Sekretariat Komisi II DPR RI, 1 (satu) reporter dari TV parlemen DPR RI, dan 1 (satu) reporter dari media cetak/sosial.

**B. WAKTU KUNJUNGAN SPESIFIK**

Kunjungan spesifik dilaksanakan pada tanggal 9 Oktober s/d 11 Oktober 2018. Komisi II DPR RI telah melakukan kunjungan panitia kerja spesifik ke Kantor Gubernur Provinsi Riau dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan DPR RI dibidang pelayanan publik.

## **II. HASIL KUNJUNGAN**

### **a. Kunjungan ke Kantor Gubernur Provinsi Riau**

- **Pemaparan Sekretaris Daerah Provinsi Riau**

- 1) Kondisi APBD di setiap daerah berbeda-beda. Pada tahun 2018 APBD Provinsi Riau mengalami deficit anggaran. Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (Silpa) yang dimiliki Pemerintah Provinsi Riau jumlahnya semakin menurun. Anggaran hanya cukup untuk membayarkan gaji pegawai bulan pertama.
- 2) Dana Bagi Hasil (DBH) dari pajak dan migas pada tahun 2017 tidak dibayarkan di triwulan 4 sebanyak kurang lebih 300 milyar. Akibat Peraturan Menteri Keuangan yang diterbitkan pemerintah pusat maka pada tahun 2018 DBH terancam tidak dapat disalurkan ke pemerintah daerah. Jika DBH tidak dibayarkan Provinsi Riau terancam deficit anggaran sebanyak 1 triliun. Pemerintah Provinsi Riau sudah berkoordinasi dengan Dirjen Perimbangan dan Kementerian Keuangan namun sampai saat ini belum ada tindak lanjut. Permasalahan DBH yang tidak dapat disalurkan ke pemerintah daerah bukan hanya terjadi di Provinsi Riau saja tetapi juga banyak terjadi di daerah-daerah lain.
- 3) Pada tahun 2018 pemerintah pusat tidak melakukan APBN Perubahan (APBN P), maka Pemerintah Provinsi Riau mengikuti langkah kebijakan nasional (pemerintah pusat). Meskipun ada potensi Pemerintah Provinsi Riau kekurangan anggaran untuk membayar gaji pegawai (alokasikan anggaran untuk SDM). Tetapi Pemerintah Provinsi Riau berkomitmen untuk gaji pegawai tetap diberikan haknya. Pemerintah Provinsi Riau melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kekurangan anggaran antara lain dengan cara tunda salur. Tunjangan Hari Raya (THR) dan gaji pegawai tetap dibayarkan dari dana yang tersedia. Sedangkan terkait penggunaan tenaga harian lepas dipekerjakan sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan-kegiatan yang membutuhkan biaya besar, misalnya infrastruktur, Pemerintah Provinsi Riau sepakat dengan pihak kedua untuk melakukan tunda bayar. Saat ini Pemerintah Provinsi Riau sedang memetakan mana yang dapat dibayar tahun ini dan dibayarkan tahun depan.
- 4) Pengalihan kewenangan terkait pegawai/guru akibat UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Jumlah pegawai dahulu ada 8000 pegawai, saat ini ada penambahan 9000 pegawai. Penambahan pegawai ini membuat belanja pegawai Pemerintah Provinsi Riau meningkat 1.4 triliun menjadi 2.4 triliun. Kondisi ini membuat banyak daerah-daerah yang keberatan untuk membayar gaji pegawai. Namun hal ini masih dapat diatasi oleh Pemerintah Provinsi mengingat belanja pegawai di Pemerintah Provinsi Riau masih 25%. Khusus untuk tenaga administrasi, jika berstatus PNS maka menjadi tanggung jawab

Pemerintah Provinsi Riau. Tetapi jika statusnya guru honorer, Pemerintah Provinsi Riau sudah membayarkan gaji guru honorer sekitar 900 miliar dengan pola bantuan keuangan.

- 5) Rekrutmen CPNS 2018 mengalami kendala terkait proses pelaksanaan tes kompetensi dasar berbasis CAT dengan terbitnya surat keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) yang menyatakan bahwa pelaksanaan ujian CAT dilakukan di sekolah-sekolah yang berbasis UNBK. Padahal Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui Kantor Regional BKN bersedia membantu Pemerintah Provinsi Riau dalam tahap seleksi ini. Anggaran dari BKN pun sudah tersedia. Jika ujian CAT dilaksanakan sesuai dengan surat Keputusan Menteri PANRB maka ada resiko dana yang harus dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Masing-masing kepala daerah di Provinsi Riau menyatakan keberatan jika ujian CAT harus dilaksanakan oleh sekolah-sekolah yang berbasis UNBK.

- **Pemaparan Komisioner Ombudsman RI**

- 1) Ombudsman RI mendapatkan beberapa temuan yang banyak ditemui pada tahun 2018 antara lain: 1. Tanah (pendataan pertama maupun pembaruan data, pemilikan pribadi/milik negara, hutan lindung) 2. Masalah kepegawaian 3. Kepolisian 4. Pendidikan.
- 2) Tahun 2018 ini ORI membuat suatu program baru yaitu Program Kelompok (disabilitas) dan Daerah Tertinggal (marginal), walaupun masih mengambil beberapa daerah percontohan. Dari hasil identifikasi yang ORI lakukan, Provinsi Riau termasuk dalam daerah tertinggal (marginal) mengingat di Provinsi Riau masih banyak daerah-daerah yang sulit dijangkau (aksesabilitas) dalam hal pelayanan, daerah yang tidak ada sinyal, dan pulau-pulau terluar. Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Rokan Hilir terkait pemberhentian 12.800 pegawai tenaga honorer yang dilakukan Bupati Kabupaten Rokan Hilir belum sampai kepada ORI.
- 3) Penanganan laporan pengaduan ORI dilakukan dengan cara mediasi tetapi ada pula yang cukup ditangani dengan SMS ataupun surat menyurat. Kendala yang ORI hadapi antara lain terkait anggaran/biaya untuk melakukan investigasi yang masih minim dan terus berupaya ditingkatkan.
- 4) Terkait permasalahan tunjangan guru di daerah tertinggal terjadi akibat adanya perbedaan data yang dimiliki oleh Kementerian Desa Tertinggal dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Seringkali dalam data Kemendes tidak mengikut sertakan faktor kendala berupa kesulitan akses (perjalanan jauh).
- 5) Jumlah Sumber Daya Manusia (personel) Ombudsman yang ideal seharusnya berjumlah 20 orang di setiap provinsi. Bagi daerah yang memiliki wilayah yang luas dan kondisi yang berat seperti Provinsi Maluku dan Papua dibutuhkan 30 orang personel Ombudsman. Saat

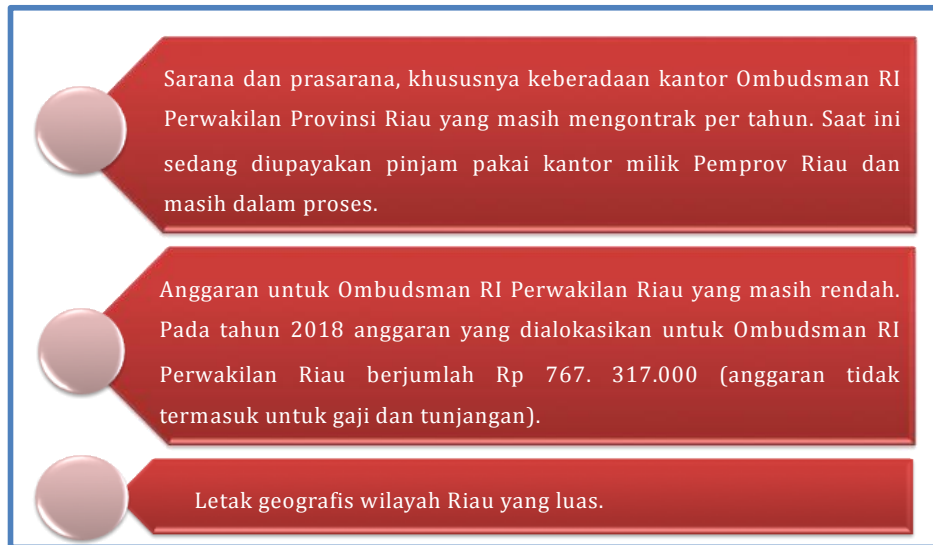
ini jumlah rata-rata personel Ombudsman di tiap daerah sebanyak 10-12 orang. Meskipun perwakilan Ombudsman belum ada di wilayah kabupaten namun ORI berkeinginan menempatkan key person di wilayah kabupaten yang dapat berhubungan langsung dengan ORI sehingga masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan/laporannya terkait pelayanan publik.

- **Pemaparan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau**

1) ORI Perwakilan Provinsi Riau mengalami kendala keterbatasan anggaran dan sumberdaya manusia dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melakukan pengawasan di bidang pelayanan publik. Metode jemput bola dalam menangani kasus-kasus yang ada di Provinsi Riau sulit dilakukan terutama untuk daerah-daerah yang jauh dan sulit dijangkau oleh ORI Perwakilan Provinsi Riau.



## KENDALA DALAM PELAKSANAAN TUGAS DI PERWAKILAN



- 2) Jumlah kebutuhan sumberdaya manusia (personel) yang ideal agar ORI Perwakilan Provinsi Riau yang ideal terdiri dari 20 asisten dan 5 PNS.
- 3) ORI Perwakilan Provinsi Riau akan segera mengagendakan kegiatan ke Kabupaten Rokan Hilir untuk melakukan investigasi terkait laporan/informasi dari Komisi II DPR RI tentang keputusan Bupati Rokan hilir untuk memberhentikan tenaga honorer sebanyak 12.800 orang dan belum membayar gaji tenaga honorer tersebut.
- 4) Masalah pertanahan merupakan kasus yang sulit dan memakan waktu lama untuk menyelesaikannya. Jika terjadi konflik lahan maka ORI Perwakilan Provinsi Riau mendorong pemerintah daerah untuk melakukan mediasi kasus ini dengan pihak terkait (khususnya pihak swasta). Jika laporan yang ada megadukan kepala desa/lurah, maka ORI Perwakilan Provinsi Riau mendorong bupati/kepala daerah setempat untuk memfasilitasi masalah ini. Badan Pertanahan Nasional (BPN) juga sering dilaporkan oleh masyarakat terkait lambatnya eksekusi lahan, padahal sudah ada keputusan pengadilan terhadap kasus tanah tertentu. Selain itu, pelayanan di Kepolisian juga banyak dilaporkan, terkait lambatnya proses penanganan/tindaklanjut laporan di Kepolisian misalnya keterlambatan Polisi menerbitkan SP2HP.

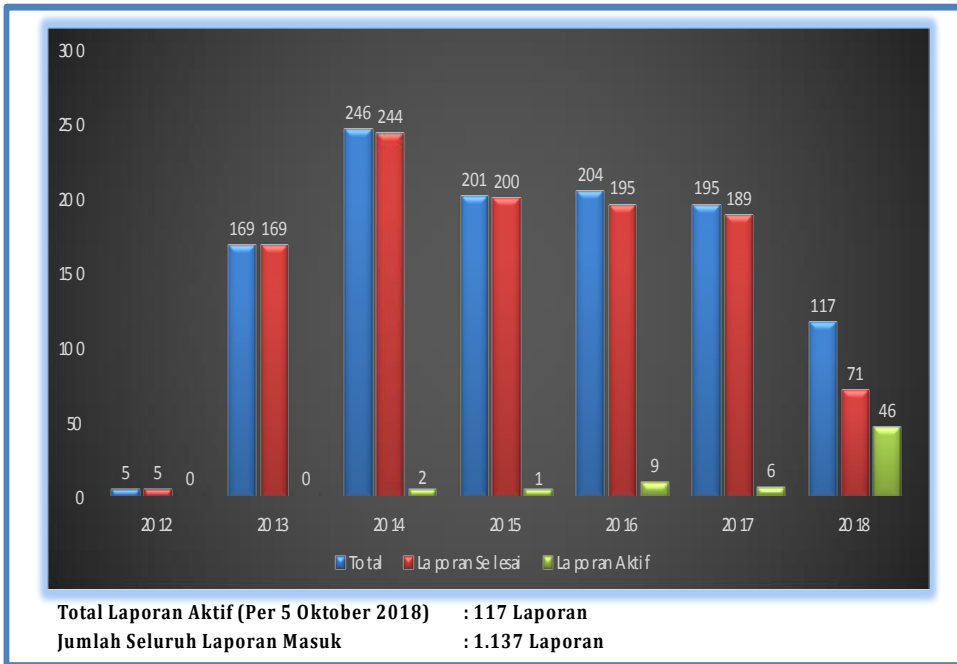
### 10 SUBSTANSI LAPORAN TERBANYAK

NO	SUSBTANSI	JUMLAH
1	Agraria/Pertanahan	199
2	Kepegawaian	174
3	Pendidikan	144
4	Kepolisian	134
5	Administrasi Kependudukan	70
6	Listrik	60
7	Ketenagakerjaan	53
8	Informasi Publik	46
9	Kesehatan	44
10	Peradilan	39

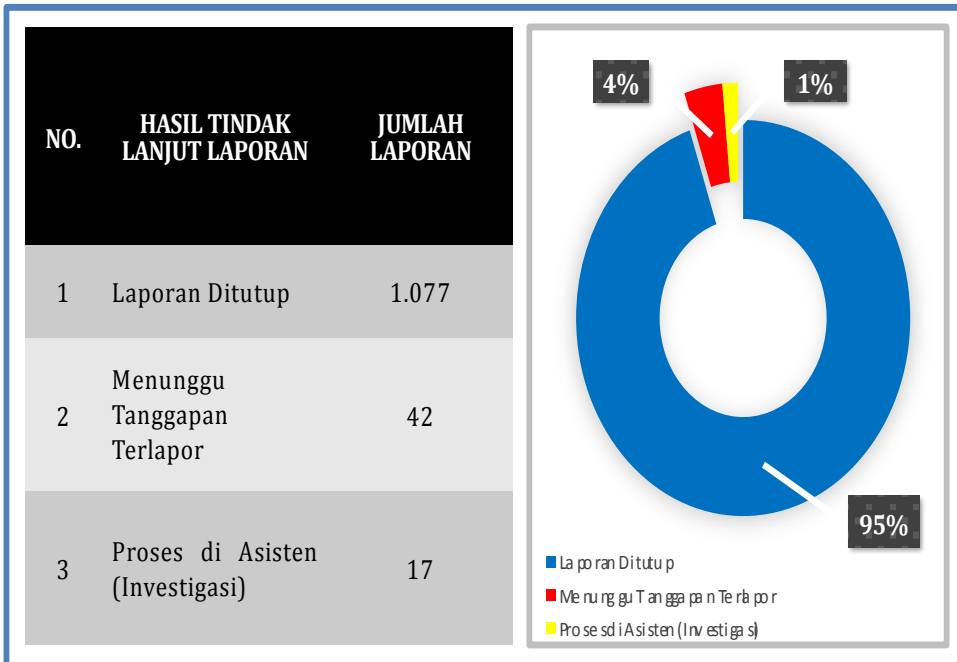
### DUGAAN MALADMINISTRASI

No	DUGAAN MALADMINISTRASI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
1	Berpihak	-	5	8	6	2	1	-	22
2	Diskriminasi	-	8	1	1	6	5	2	23
3	Konflik Kepentingan	-	1	-	-	-	-	-	1
4	Penundaan Berlarut	1	28	46	51	73	67	53	319
5	Penyalahgunaan Wewenang	-	27	22	26	28	30	17	150
6	Penyimpangan Prosedur	2	28	54	44	25	13	12	178
7	Permintaan Imbalan	1	21	13	12	9	16	2	74
8	Tidak Kompeten	-	1	30	16	22	40	20	129
9	Tidak Memberi Pelayanan	1	44	67	32	33	18	11	206
10	Tidak Patut	-	6	5	13	6	5	-	35
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>169</b>	<b>246</b>	<b>201</b>	<b>204</b>	<b>195</b>	<b>117</b>	<b>1137</b>

## JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT 2012 - 2018



## TINDAK LANJUT LAPORAN 2012-2018





## KEGIATAN PENCEGAHAN

Bagian I Sosialisasi kepada penyelenggara pelayanan publik  
(Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah)

Sosialisasi kepada media massa

Sosialisasi kepada mahasiswa/perguruan tinggi

Sosialisasi kepada LSM

Sosialisasi kepada Komunitas

Sosialisasi kepada Organisasi Kemasyarakatan

Membentuk SAHABAT OMBUDSMAN

## KEGIATAN PENCEGAHAN

Bagian II Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Kajian Kebijakan Pelayanan Publik

Indeks Persepsi Maladministrasi

Survei Kepatuhan Hukum

- 5) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) merupakan ujung tombak pelayanan publik, baik di bidang perizinan maupun non perizinan. Tahun 2016 ORI Perwakilan Provinsi Riau telah melakukan kajian terkait pendelegasian kewenangan kepada DPM-PTSP di setiap daerah di Provinsi Riau. Hasil kajian tersebut menyatakan bahwa belum semua kepala daerah di Provinsi Riau mendelegasikan kewenangannya di bidang perizinan maupun non perizinan kepada DPM-PTSP. Khusus untuk Pemerintah Provinsi Riau sebagian besar kewenangannya sudah dilimpahkan kepada DPM-PTSP. Namun ada beberapa bupati yang belum bisa mendelegasikan kewenangannya. Hampir seluruh DPM-PTSP di Provinsi Riau sudah masuk dalam zona hijau dalam survei kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan ORI.
- 6) Aplikasi LAPOR dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP) bekerjasama dengan Kementerian PANRB dan ORI. Pemerintah Provinsi Riau sudah bisa memanfaatkan LAPOR sebagai unit pengaduan. ORI Perwakilan Provinsi Riau juga mendorong pemerintah daerah untuk membentuk unit-unit pengaduan di setiap instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terintegrasi ke dalam aplikasi LAPOR. Dari 12 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Riau, sudah 11 kabupaten/kota yang telah memanfaatkan aplikasi LAPOR.

## KOORDINASI DENGAN PEMPROV RIAU

Koordinasi dengan Inspektorat Provinsi Riau  
(Penyelesaian Laporan)

Koordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
(Pengelolaan Pengaduan)

Koordinasi dengan Biro Organisasi  
(Kepatuhan Standar Pelayanan Publik)

Koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik  
(SP4N)

- **Pemaparan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau**
  - 1) Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Riau menyampaikan jumlah formasi dalam penerimaan CPNS Tahun 2018 di Provinsi Riau sebanyak 357 formasi.
  - 2) Terkait tenaga honorer di Kabupaten Rokan Hilir yang diberhentikan Bupati, atas permintaan PLT Gubernur Riau sebaiknya tenaga honorer tidak dipecat, jika APBD tidak cukup maka kurangi saja gajinya.
  - 3) Terkait pelaksanaan seleksi kompetensi dasar dengan menggunakan sistem CAT, Kantor Regional XII BKN sudah memiliki anggaran untuk pelaksanaan CAT. Namun adanya surat dari Kementerian PANRB menyebabkan belum adanya keputusan terkait di mana dan bagaimana CAT dapat dilaksanakan.
- **Pemaparan Perwakilan Direktur Rumah Sakit RS Arifin Achmad di Provinsi Riau**
  - 1) RS Arifin Achmad sudah terintegrasi dan menggunakan aplikasi LAPOR dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - 2) Koordinasi RS Arifin Achmad dengan ORI Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - 3) Terkait penerimaan CPNS 2018, RS Arifin Achmad mendapatkan 12 formasi untuk dokter spesialis dan sub spesialis. Namun, persyaratan usia maksimal 35 tahun bagi pelamar sangat sulit untuk dipenuhi. Pendidikan dokter spesialis yang harus menempuh waktu 10-15 tahun. Saat ini dari pelamar yang ada hanya 2 orang yang berusia 33 tahun, sisanya berusia di atas 35 tahun. Hal ini harus menjadi pertimbangan pemerintah pusat dalam membuat suatu kebijakan mengingat dokter-dokter ini sangat dibutuhkan guna kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya Provinsi Riau.
- **Jawaban Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau atas pertanyaan yang diajukan Komisi II DPR RI**
  1. Apa saja kebijakan/program pelayanan publik yang telah, sedang, dan akan dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam rangka meningkatkan kualitas dan mempermudah akses masyarakat mendapatkan pelayanan publik.

Jawaban:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat 17 inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan salah satu contoh adalah Rekomendasi Penelitian Online (RPO) yg cukup dilakukan dari rumah atau dari kampus hanya dengan durasi waktu 30 menit;
- b. Sudah membuat Standar Pelayanan, pengelolaan Informasi Pelayanan Publik, fasilitas Pelayanan Publik, dan kepastian biaya gratis;

- c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan penandatanganan intergitas dengan slogan Tolak Gratifikasi pada seluruh perizinan dan nonperizinan;
- d. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki layanan distabilitas, ruang ibu menyusui dan tempat bermain anak serta fasilitas pelayanan publik lainnya yang merujuk kepada Standar Pelayanan Minimal;
- e. Dpmptsp memiliki layanan pengelolaan pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat yg terus di evaluasi dan dilaporkan Ke SP4N.
- f. Kebijakan/Program Pelayanan Publik pada DPMPTSP Provinsi Riau yang meningkatkan kualitas dan mempermudah akses masyarakat mendapatkan Pelayanan Publik :
  - 1) Peningkatan Sistem Informasi Layanan Perizinan dan Nonperizinan
  - 2) Otomasi Proses Layanan Perizinan dan Nonperizinan
  - 3) Penggunaan Aplikasi Web Base dimulai dari Penerimaan Berkas Permohonan, Proses Survey, Sampai Dengan Penerbitan Izin/ Rekomendasi, Sehingga Proses Perizinan Menjadi Lebih Cepat Dan Transparan.
  - 4) Pembuatan Mobile Perizinan Dan Mobile Pengaduan Layanan Aplikasi Berbasis Android Di Donwload Pada Playstore
  - 5) Barcode PNp (Qrcode) merupakan sebuah Kode (Qrcode) sebagai keamanan (Security) dan Identitas terhadap dokumen yang diterbitkan.
  - 6) Integrasi Sistem Data Perizinan Dan Non Perizinan yang diterbitkan oleh Kabupaten/Kota secara Online yang dapat diakses melalui Aplikasi Smpel.
  - 7) Pembuatan notifikasi perizinan dan nonperizinan yang merupakan layanan yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait status Perizinan dan Nonperizinan.
  - 8) LKPM On line yang merupakan ruang konsultasi untuk menyampaikan pelaporan perkembangan kegiatan penanaman modal bagi perusahaan yang memperoleh ip penanaman modal
  - 9) TTE yang merupakan aplikasi Tanda Tangan Elektronik yang digunakan untuk membuktikan keaslian identitas pengirim dari suatu pesan atau penandatanganan dari suatu dokumen berbasis web.
  - 10) Riset Online yang merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan smpel dan menggunakan fitur tte. pemohon dapat mengajukan tanpa harus datang ke kantor dpmptsp. varifikasi data pemohon melibatkan pihak kampus.

- 11) Aplikasi Mobile yang menggunakan Kartu Elektronik Berisikan Serial Number (Id Perusahaan/Pemohon) untuk pelaksanaan parelisasi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan yang diajukan.
- 12) Penerapan Sistem Online Single Submission yang tertuang dalam PP Nomor 24 Tahun 2018.

2. Bagaimana Pemerintah Provinsi Riau menerapkan berbagai hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti:

- a. Standar pelayanan publik
- b. Pemanfaatan dan pengelolaan sistem informasi pelayanan publik
- c. Pengelolaan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik
- d. Biaya/tarif pelayanan publik

Jawab:

- a. DPMPTSP Provinsi Riau telah memiliki Standar Pelayanan sebagai acuan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan.
- b. DPMPTSP Provinsi Riau memiliki aplikasi pengolahan data perizinan secara komputerisasi menggunakan aplikasi web base dimulai dari penerimaan berkas permohonan, proses survey, sampai dengan penerbitan izin/rekomendasi, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.
- c. Loker Penerimaan & Penyerahan



- d. DPMPTSP memberikan Layanan Perizinan dan Nonperizinan SECARA GRATIS.
3. Bagaimana upaya Pemerintah Provinsi Riau untuk meningkatkan Integritas dan kualitas aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Jawaban:

- a. Merubah Perubahan Mindset dan Budaya Kerja melalui peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP

- b. DPMPSTSP telah melakukan pencanangan Zona Integritas guna mewujudkan reformasi birokrasi pada tanggal 7 Oktober 2015 yang dibuka oleh Plt. Gubernur Riau bertempat di Ruang Serbaguna Lantai 1 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.
  - c. Melakukan Penandatanganan Komitmen Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi, Wilayah Birokrasi Bersih Melayanani.
  - d. Penggunaan Atribut (Identity Card/ID Card) bagi Petugas Pelayanan dan penggunaan PIN TOLAK GRATIFIKASI bagi aparatur layanan.
4. Bagaimana proses restrukturisasi kelembagaan dan reformasi birokrasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam upaya meningkatkan kapasitas ASN, kinerja organisasi di instansi pemerintahan, dan kualitas pelayanan publik.

Jawaban:

- a. Menata kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Dan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Tekhnis Daerah dan Cabang Dinas;
  - b. Melakukan proses penempatan pejabat Eselon 2 Dengan Sistem Seleksi Terbuka melalui Panitia Seleksi;
  - c. Melakukan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja dalam menentukan kelas jabatan di masing -masing Organisasi Perangkat Daerah;
  - d. Pemberian tambahan penghasilan menggunakan pola single salary dan kelas jabatan;
  - e. Melakukan evaluasi pada Organisasi Perangkat Daerah terkait adanya Regulasi, tugas dan fungsi yang tepat ukuran dan tepat sasaran.
5. Apa saja upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam hal:
- a. Penguatan monitoring dan evaluasi kinerja
  - b. Efektivitas pengawasan
  - c. Sistem pengaduan
  - d. Penerapan *reward and punishment*

Jawaban:

- a. Efektifitas Pengawasan
  - Dilakukan oleh atasan langsung
  - Penggunaan CCTV pada ruang-ruang pelayanan.

- b. Sistem Pengaduan
- a. DPMPTSP Provinsi Riau memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 11/DPMPTSP/2018 Tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Riau.
  - b. Pengaduan dapat dilakukan melalui aplikasi Mobile Perizinan dengan cara mendownload APP Store Mobile Perizinan : Perizinan mobile DPMPTSP Provinsi Riau.
  - c. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan, tertulis, telephone/fax (HP. 082384113311/0761-39117), dan melalui website (dpmptsp.riau.go.id).
  - d. Pengaduan yang masuk melalui ruangan konsultasi pengaduan, akan ditindak lanjuti apabila adanya kejelasan mengenai identitas yang melakukan pengaduan tersebut.
  - e. Pengaduan dapat disampaikan langsung melalui kotak pengaduan yang telah disediakan.
  - f. Terhadap pengaduan yang tidak jelas identitas dan alamat, tidak perlu diberi jawaban.
  - g. Tanggapan pengaduan dikirim paling lambat 14 (empat belas) hari setelah diterimanya laporan pengaduan.
6. Bagaimana upaya Pemerintah Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat berkebutuhan khusus (difabel).

Jawaban:

- a. Menyediakan sarana loket bagi difabel



- b. Menyediakan Kursi Roda bagi difabel

- c. Menyediakan Toiler khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (difabel)



- **Jawaban Pemerintah Provinsi Riau atas pertanyaan yang diajukan Komisi II DPR RI**

1. Apa saja kebijakan/program pelayanan publik yang telah, sedang, dan akan dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam rangka meningkatkan kualitas dan mempermudah akses masyarakat mendapatkan pelayanan publik.

Jawaban:

Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Kepegawaian Daerah telah menerpakan informasi dan teknologi e-government kepegawaian dengan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART). Pemanfaatan teknologi informasi dibidang kepegawaian tersebut diintegrasikan dengan tatakelola kepegawaian satu pintu berbasis komputer dalam bentuk web service. Untuk mengakses SMART cukup dengan menggunakan internet browser seperti Mozila firefox, Google Chrome dan lainnya tanpa perlu dilakukan instalasi apapun pada siii client/user dengan cara mengetikkan alamat URL: (Unifirm Resource Locator). Aplikasi tersebut telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam hal :

- a. Pelayanan administrai kepegawaian
- b. Penyediaan data kepegawaian yang up to date
- c. Meningkatkan akurasi data dan relevansi informasi
- d. Meningfkatkan efektifitas proses pelaporan perkembangan PNS
- e. Kemampuan integrasi dengan aplikasi lain seperti aplikasi kinerja /e-SIKAP dst

Secara umum, aplikasi ini dibedakan menjadi 5 tipe pengguna

- a. ASN ( khusus personal PNS)
- b. Admin system
- c. Admin Satuan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
- d. Admin arsip dokumen kepegawaian secara digital

Tiap tipe pengguna memiliki hak akses, fasilitas dan menu yang berbeda pada aplikasi SMART. Sedangkan untuk Aplikasi pelayanan pegawai secara terpadu digunakan aplikasi Smart Front Office. Aplikasi ini masih dalam proses pengembangan sehingga selama masa operasi, adanya penambahan dan pengembangan fitur dan sub aplikasi dapat terjadi. Modifikasi dan pengatiran kembali database mungkin diperlukan dari waktu ke waktu,. Beberapa aplikasi yang telah berjalan dalam mendukung penerapan teknologi dan informasi di BKD untuk melayani 63 (enam puluh tiga) jenis layanan administrasi maupun teknis kepegawaian sebagai berikut:



Aplikasi front office, disiapkan untuk mendukung pelayanan kepegawaian melalui 5 (lima) meja layanan yang dilengkapi dengan computer thien client dan naungan tiket pendaftaran yaitu:

- a. Pelayanan 1 : ketatausahaan dan tamu pimpinan
- b. Pelayanan 2 : Administrasi Kepegawaian
- c. Pelayanan 3 : Mutasi, Kepangkatan dan Jabatan;
- d. Pelayanan 4 : Tugas Belajar, Pendidikan kedinasan dan tekni
- e. Pelayanan 5: Kedudukan Hukum dan Kesejahteraan Pegawai

Aplikasi SMART disiapkan untuk mendukung pelayanan pengelolaan data kepegawaian dan penyimpanan arsip pegawai secara digital. Aplikasi SMART ASN dilengkapi menu perubahan password. Sangat disarankan kepada seluruh PNS untuk selalu merubah kata sandi/Password secara berkala. Profil ASN terdiri dari 4 (empat) menu utama sebagaimana gambar berikut yaitu : a) profil, b) Unit organisasi, c) kedudukan hukum dan d) detil data pegawai serta pendukung lainnya.

2. Bagaimana Pemerintah Provinsi Riau menerapkan berbagai hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti :
  - a. Standar pelayanan publik;
  - b. Pemanfaatan dan pengelolaan sistem informasi pelayanan publik;
  - c. Pengelelolaan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik
  - d. Biaya/tarif pelayanan public

Jawaban:

Pemerintah Provinsi Riau dalam hal pengurusan administrasi kepegawaian telah menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana mengacu kepada Stndar Operasional Prosedur terkait pelayanan yang telah ditetapkan dan dipublikasikan melalui web site BKD sehingga para ASN yang akan melakukan pengurusan kepegawaian bisa melihat kebijakan SOP yang telah ditetapkan selain itu adanya box kotak pengaduan dan kuisisioner terkait penilaian pelayanan publik dalam bidang kepegawaian. Sebagaimana yang telah di jelaskan pada pertanyaan pertama untuk pelayanan publik terkait urusan kepegawaian pemerintah provinsi riau melalui BKD telah memanfaatkan sistem informasi dan teknologi untuk melakukan urusan pelayanan kepegawaian

melalui Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART).

Untuk pengelolaan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik pemerintah Provinsi Riau melalui BKD telah membangun :

1. Unit pelayanan terpadu satu pintu untuk urusan pelayanan kepegawaian dengan adanya front office;
2. Mempunyai fasilitas assessment center untuk pelaksanaan uji kompetensi dilengkapi dengan fasilitas ruang test CAT mandiri untuk pelaksanaan pengadaan CPNS ataupun psikotest;
3. Adanya ruang konseling dan BAP sebagai fasilitas pelayanan publik untuk PNS Provinsi Riau yang terkait dengan penanganan konseling dan kasus-kasus.
4. Adanya ruang konsultasi untuk konsultasi pengurusan kepegawaian

Biaya/tarif pelayanan publik untuk pengurusan kepegawaian tidak dipungut biaya, dan kedepannya akan di tetapkan tarif biaya untuk penggunaan fasilitas cat.

3. Bagaimana upaya Pemerintah Provinsi Riau untuk meningkatkan integritas dan kualitas Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

Jawaban:

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau untuk meningkatkan integritas dan kualitas Aparatur Sipil Negara dalam memeberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan :

- a. Adanya secara kelembagaan eselon III yang menangani terkait INTEGRITAS yang berada di Organisasi Perangkat Daerah BPSDM Provinsi Riau.
- b. Komitmen Provinsi Riau melaksanakan Rencana Aksi KORPSUGAH KPK pada beberapa Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau;
- c. Sudah adanya ASN Provinsi Riau, BUMD dan DPRD yang sudah menjadi Tunas Integritas sebanyak 98 orang dengan mengikuti program workshop TUNAS INTEGRITAS;
- d. Dibentuknya SABERPUNGLI berdasarkan KPTS Gubernur 1072/XI/2016 tanggal 26 November 2016 tentang pembentukan satuan tugas sapu bersih pungutan liar sebagai

- komitmen Pemerintah Provinsi Riau untuk menertibkan pungutan liar di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau;
- e. Peningkatan kualitas auditor P2OPD Provinsi Riau;
  - f. Penyusunan tata kelola APIP Provinsi Riau;
  - g. Penerapan maturitas SPIP Provinsi Riau;
  - h. Adanya Peraturan Gubernur Riau tentang kode etik Provinsi Riau;
  - i. Pelaksanaan program pejuang subuh sebagai peningkatan kualitas INTEGRITAS PNS Provinsi Riau; dan
  - j. Pada tahun 2018 Pemerintah Provinsi Riau telah menerapkan e-SIKAP sebagai penilaian kinerja bagi PNS di Provinsi Riau sebagai dasar penilaian kinerja bagi PNS di Lingkungan Provinsi Riau.
4. Bagaimana proses restrukturisasi kelembagaan dan reformasi birokrasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi di instansi pemerintah, dan kualitas pelayanan publik.

Jawaban:

Proses restrukturisasi kelembagaan Pemerintah Provinsi Riau telah sesuai dengan PP nomor 18 tahun 2016 dan Provinsi Riau sudah menyusun ANJAB dan ABK sesuai kelembagaan yang dibentuk selanjutnya telah melakukan penyusunan Peta jabatan dan kelas jabatan baik untuk jabatan JPT, Administrator dan Pelaksana untuk masing-masing Organisasi Perangkat Daerah sesuai struktur organisasinya. Penataan organisasi dan jabatan tersebut juga digunakan sebagai dasar pembayaran untuk tambahan penghasilan pegawai berbasis single salary , yang diukur berdasarkan prestasi kerja dan perilaku sesuai dengan PP 46 Tahun 2016 untuk dapat meningkatkan motivasi bagi PNS Provinsi Riau untuk berkinerja lebih baik lagi sehingga bisa meningkatkan kinerja organisasi.

Selain itu untuk penerapan pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Provinsi Riau dibantu Komisi ASN telah menyusun Road MAP SISTEM MERIT sebagai salah satu acuan pelaksanaan SISTEM MERIT di Provinsi Riau untuk mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

5. Apa saja upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam hal :
- a. Penguatan monitoring dan evaluasi kinerja;
  - b. Efektivitas pengawasan;
  - c. Sistem Pengaduan; dan
  - d. Penerapan reward and punishment

Jawaban:

- a. Pemerintah Provinsi Riau melalui BKD telah menerapkan e-SIKAP bagi PNS di Lingkungan Provinsi Riau sesuai Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2017 sebagai penilaian perilaku dan kinerja serta sebagai bahan evaluasi kinerja PNS yang penyusunannya sudah berdasarkan cascading untuk setiap Organisasi Perangkat Daerah.
  - b. Efektifitas pengawasan terhadap PNS Provinsi Riau dilakukan dengan sistem Pemantauan disiplin ke setiap Organisasi Perangkat Daerah.
  - c. Untuk sistem pengaduan BKD telah mempublikasikan di web site untuk kolom pengaduan terkait pelayanan kepegawaian serta adanya box pengaduan pada konter pelayanan front office
  - d. Penerapan reward Pemerintah Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2014 tentang pemberian penghargaan PNS Berprestasi berupa ibadah UMROH, dan untuk punishment berdasarkan PP 53 Tahun 2010 dan Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2017 tentang kode etik dimana diberikan sanksi berdasarkan tingkat pelanggarannya.
6. Bagaimana Upaya Pemerintah Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat berkebutuhan khusus (difabel)

Jawaban:

Pemerintah Provinsi Riau melalui BKD memberikan pelayanan yang sama baik bagi masyarakat kebutuhan khusus (difabel) dan masyarakat biasa terkait pelayanan pengurusan kepegawaian, disamping itu untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan BKD telah mempunyai prasarana yang memfasilitasi terkait kebutuhan khusus (difabel) pada akses masuk ke tempat pelayanan (front office)

7. Bagaimana pengelolaan dan penyelesaian pengaduan terhadap penyelenggaraan publik di Provinsi Riau. Bagaimana kerjasama/koordinasi Pemerintah Provinsi Riau dengan Kantor Perwakilan OMBUSMAN RI Provinsi Riau dalam upaya pengelolaan dan penyelesaian pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan public

Jawaban:

Pemerintah Provinsi Riau sudah melakukan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan OMBUSMAN RI Provinsi Riau terkait pengaduan pelayanan kepegawaian salah satunya baru baru ini pengaduan terkait penerimaan CPNS untuk formasi tenaga Tata ruang (Analisis, Pemanfaatan dan pengawasan) yang sudah dilakukan klarifikasi terkait pengaduan yang dimaksud

- **Jawaban Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau**

1. Bagaimana Pemerintah Provinsi Riau menerapkan berbagai hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti:  
Jawaban:

Pemanfaatan dan Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pemerintah Provinsi Riau telah membangun aplikasi Permohonan Informasi Publik berbasis web secara online yaitu [www.ppid.riau.go.id](http://www.ppid.riau.go.id), masyarakat dapat memanfaatkan dan menggunakan aplikasi tersebut secara online untuk mendapatkan informasi secara online dengan melakukan registrasi terlebih dahulu sesuai ketentuan yang ada.

2. Apa saja upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau dalam hal:

Jawaban:

Sistem Pengaduan

Pemerintah Provinsi Riau telah mengelola Sistem Pengaduan berbasis media Sosial yang dikenal dengan LAPOR ! (Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat). Masyarakat dapat memanfaatkan Aplikasi LAPOR! Untuk menyampaikan aspirasi dan aduna yang berkaitan dengan Pembangunan dan kebijakan Publik yang telah dilakukan Pemerintah.

Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

Sms : riau (aduan) kirim ke 1708

Setiap Laporan atau aduan yang masuk akan dimonitoring dan ditindak lanjuti oleh OPD terkait sesuai dengan masalah yang ada., Lapo ini juga telah dipantau langsung oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

### III. CATATAN RAPAT

1. Komisi II DPR RI mendorong ORI Perwakilan Provinsi Riau untuk melakukan evaluasi kinerja terkait kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terkait potensi defisit anggaran pada APBD tahun 2018 dan tidak diterimanya Dana Bagi Hasil (DBH) dari pajak dan migas yang dialami Pemerintah Pprovinsi Riau, Komisi II DPR RI akan menyampaikan kepada Komisi XI DPR RI agar dapat dikomunikasikan dengan Kementerian Keuangan dan kementerian terkait untuk dicarikan upaya tindaklanjut dan solusinya.

3. Komisi II DPR RI akan menyampaikan dalam rapat kerja dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait permasalahan yang ditemukan dalam kunjungan kerja spesifik ke Provinsi Riau, antara lain:
  - a. Pemberhentian 12.800 orang tenaga honorer kategori II yang dilakukan Bupati Rokan Hilir;
  - b. Syarat batas usia maksimal 35 tahun yang sulit dipenuhi khususnya bagi jabatan dokter spesialis dan dokter sub spesialis dalam penerimaan CPNS tahun 2018;
  - c. Pelaksanaan seleksi kompetensi dasar berbasis CAT yang belum dapat ditentukan menjadi kewenangan BKN atau Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengingat keterbatasan anggaran yang dimiliki Pemerintah Provinsi Riau.

#### **IV. PENUTUP**

Demikian laporan hasil kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI di Provinsi Riau pada tanggal 9 Oktober sampai dengan 11 Oktober 2018. Semoga dapat ditindaklanjuti dan bermanfaat bagi semua pihak. Kepada semua pihak yang membantu terselenggaranya kunjungan spesifik ini, kami ucapkan terima kasih.