

## **MALL PELAYANAN PUBLIK**



### **KERJASAMA**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA BONTANG  
Jl. Awang Long No. 1**

### **DENGAN**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT (LP2M) UNIVERSITAS MULAWARMAN  
2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga Penyusunan Kajian Penyusunan Publik (MPP) di Kota Bontang telah dapat diselesaikan.

Kajian ini memuat tentang latar belakang, tujuan, pengkajian dan kondisi eksisting pelayanan publik di Kota Bontang yang telah diselenggarakan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan dinas lain, serta BUMN dan BUMD. Kajian ini bertujuan sebagai dasar pengambilan kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bontang.

Demikian kajian ini dibuat dan disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR.....   | ii  |
| DAFTAR ISI.....   | iii |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1   |
| A. Latar Belakang.....  | 1   |
| B. Tujuan Pembentukan Mal Pelayanan Publik .....              | 5   |
| BAB II PROFIL KOTA BONTANG .....                              | 6   |
| A. Letak dan Kondisi Geografi Kota Bontang .....              | 6   |
| B. Administrasi Wilayah Kota Bontang .....                    | 7   |
| C. Kondisi Demografis Kota Bontang .....                      | 9   |
| D. Rencana Tata Ruang dan Pemanfaatan Lahan Kota Bontang..... | 12  |
| 1. Pemanfaatan Lahan Kota Bontang .....                       | 12  |
| 2. Rencana Tata Ruang Kota Bontang .....                      | 13  |
| 3. Rencana Pengembangan Wilayah Kota Bontang.....             | 15  |
| BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK KOTA BONTANG .....     | 18  |
| A. Dinas Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek.....               | 19  |
| B. Dinas Kesehatan.....                                       | 30  |
| 1. Fasilitas Kesehatan .....                                  | 30  |
| 2. Tenaga Kesehatan .....                                     | 31  |
| 3. Dinas Lingkungan Hidup .....                               | 32  |
| 4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....              | 37  |
| 5. Perumda Air Minum (PDAM) Tirta Taman.....                  | 38  |
| 6. BPJS Ketenagakerjaan .....                                 | 39  |
| 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....              | 41  |
| 8. Kantor Badan Pertanahan Nasional.....                      | 43  |
| 9. Dinas Perindustrian Koperasi UMKM dan Perdagangan.....     | 44  |
| 10. PLN Kota Bontang.....                                     | 49  |
| 11. BRI Cabang Kota Bontang.....                              | 51  |
| 12. Dinas Perhubungan .....                                   | 52  |
| 13. Kantor Pos Indonesia.....                                 | 56  |
| 14. Kantor Samsat .....                                       | 57  |

|   |    |
|---|----|
| 15. PT. BanKaltimtara Kota Bontang .....              | 58 |
| 16. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama .....        | 59 |
| 17. BPJS Kesehatan.....                               | 61 |
| BAB IV RENCANA PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK ..... | 64 |
| A. Rencana Lokasi.....                                | 64 |
| B. Rencana Gedung Mal Pelayanan Publik .....          | 64 |
| C. Rencana Instansi yang Bergabung dalam MPP.....     | 67 |
| D. Rencana Tahapan Pembentukan MPP .....              | 68 |
| BAB V PENUTUP .....                                   | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                  | 71 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Luas Wilayah Menurut Kelas Lereng/Kemiringan dan Kecamatan di Kota Bontang (Ha) .....  | 7  |
| Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Bontang Tahun 2013 .....  | 9  |
| Tabel 3. Jumlah Penduduk Kota Bontang Tahun 2019 .....  | 10 |
| Tabel 4. Pemanfaatan Lahan Kota Bontang .....   | 12 |
| Tabel 5. Fungsi Perwilayahan Kota Bontang .....   | 16 |
| Tabel 6. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Taman Kanak-Kanak (TK) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021 .....           | 20 |
| Tabel 7. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Dasar (SD) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021 .....               | 22 |
| Tabel 8. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Ibtidaiyah (MI) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020 .....                   | 23 |
| Tabel 9. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021 .....   | 24 |
| Tabel 10. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Tsanawiyah (MTs) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020 .....                                   | 26 |
| Tabel 11. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Atas (SMA) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021 .....     | 27 |
| Tabel 12. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021 ..... | 28 |
| Tabel 13. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Aliyah (MA) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020 .....  | 29 |
| Tabel 14. Sarana Kesehatan Menurut Kepemilikan di Kota Bontang .....  | 30 |
| Tabel 15. Persebaran Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kota Bontang .....   | 31 |
| Tabel 16. Bidang Konservasi SDA dan Pengkajian Dampak Lingkungan 2020 .....   | 33 |
| Tabel 17. Produk Layanan Publik .....   | 35 |
| Tabel 18. Produk Layanan Publik .....   | 37 |
| Tabel 19. Layanan Dinas Pekerjaan Umum di Kota Bontang .....  | 37 |
| Tabel 20. Produk Layanan PDAM di Kota Bontang .....   | 38 |
| Tabel 21. Layanan Pencari Kerja .....   | 40 |
| Tabel 22. Layanan Jaminan Kerja .....   | 41 |
| Tabel 23. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang .....   | 42 |
| Tabel 24. Pelayanan Kantor Pertanahan di Kota Bontang .....   | 44 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 25. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Januari 2021 .....                     | 45 |
| Tabel 26. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Februari 2021 .....                    | 46 |
| Tabel 27. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Maret 2021 .....                       | 47 |
| Tabel 28: Laporan Pemakaian Form SKA Bulan April 2021.....                        | 47 |
| Tabel 29. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Mei 2021 .....                         | 48 |
| Tabel 30. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Juni 2021 .....                        | 48 |
| Tabel 31. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Juli 2021 .....                        | 49 |
| Tabel 32. Produk Layanan Publik Kantor Dinas/Instansi/BUMD/BUMN/Swasta.....       | 49 |
| Tabel 33. Laporan Pemakaian Form SKA Simpan-Pinjam .....                          | 49 |
| Tabel 34. Rekapitulasi Produk Layanan PLN ULP di Kota Bontang .....               | 50 |
| Tabel 35. Jenis Layanan BRI Cabang Kota Bontang .....                             | 52 |
| Tabel 36. Analisis Dampak Lalu Lintas .....                                       | 53 |
| Tabel 37. Kajian Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas .....                         | 54 |
| Tabel 38. Pelayanan Jaringan Trayek Angkutan Umum Orang di Kota Bontang.....      | 55 |
| Tabel 39. Pelayanan Jaringan Trayek Angkutan Umum Perkotaan di Kota Bontang ..... | 55 |
| Tabel 40. Pelayanan Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia di Kota Bontang.....         | 57 |
| Tabel 41. Pelayanan Pajak Tahunan dan 5 Tahunan di Kota Bontang .....             | 58 |
| Tabel 42. Jenis Layanan Bankaltimtara di Kota Bontang .....                       | 59 |
| Tabel 43. Jenis Layanan dan Jumlah Pengunjung 2020 .....                          | 60 |
| Tabel 44. Jenis Layanan dan Jumlah Pengunjung 2021 .....                          | 61 |
| Tabel 45. Data Produk Layanan Publik Kantor Dinas/Instansi/BUMD/BUMN/Swasta ..... | 62 |
| Tabel 46. Rencana Instansi yang Bergabung dalam MPP .....                         | 67 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar1.   | Peta Batas Wilayah Adminitrasi Kota Bontang dengan Beberapa Kabupaten di Kalimantan Timur ..... | 6  |
| Gambar 2.  | Batas Wilayah Administrasi Kelurahan dan Kecamatan dalam Kota Bontang .....                     | 8  |
| Gambar 3.  | Peta Sebaran Pemukiman di Kota Bontang .....  | 11 |
| Gambar 4.  | Grafik Penggunaan Lahan Kota Bontang .....  | 13 |
| Gambar 5.  | Grafis Peta Rencana Pola Ruang Kota Samarinda .....   | 15 |
| Gambar 6.  | Rencana Lokasi Mal Pelayanan Publik .....   | 64 |
| Gambar 7.  | Layout Plan MPP .....   | 65 |
| Gambar 8.  | Site Plan MPP .....   | 65 |
| Gambar 9.  | Perspektif Depan Gedung MPP .....   | 66 |
| Gambar 10. | Perspektif Samping Gedung MPP .....   | 66 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Munculnya reformasi birokrasi menjadi tantangan tersendiri bagi setiap instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menjalankan “*good governance*” dengan perubahan pola pelayanan yang lebih berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan tonggak penggerak reformasi yang melindungi dan menjamin penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, masih banyak pelayanan publik yang memiliki kendala dalam melayani kebutuhan masyarakat dan belum berjalan sesuai dengan ruh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut. Misalnya pelayanan yang terkesan lamban (tidak tepat waktu), biaya pelayanan yang masih tidak pasti, diskriminasi dalam melayani masyarakat serta jarak antara satu instansi dengan instansi lain yang terlalu jauh juga menjadi salah satu faktor penyebab belum dapat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Beberapa kasus pengurusan perijinan misalnya perlu inovasi kembali dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar berkualitas, responsif, efektif dan efisien.

Perubahan paradigma tersebut merupakan bentuk upaya agar pemerintahan menjadi yang lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik kini telah berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki semangat *entrepreneur*. Perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan. Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik, yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan,

dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik.<sup>1</sup> Seperti yang diungkapkan oleh Ott, Hyde dan Shafritz dalam Andy dan Oscar (2014) bahwa manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah.<sup>2</sup>

Sebab itu, pelayanan publik menjadi topik yang menarik yang dibahas para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2011: 6) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Untuk itu kebijakan yang matang diperlukan agar memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Upaya peningkatan layanan publik

---

<sup>1</sup> Leny Ismayanti, "Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang", *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol.4, No.2, 2015, hal. 291.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Edisi Keenam, Bumi Aksara, Jakarta, 2011, hal. 5-6.

yang berkualitas di sektor perijinan terus realisasikan karena memiliki pengaruh langsung terhadap berbagai sektor. Salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki layanan publik pada sektor perijinan adalah salah satunya menerbitkan Perpres No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang kemudian disusul oleh Permendagri No.138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan PTSP Daerah. Mengingat adanya UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah maka harapannya pembentukan PTSP di Daerah agar lebih mendekatkan pelayanan pemerintah dengan masyarakat.

Kementerian PAN RB menggagas PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang memiliki tujuan untuk memberikan kecepatan, kemudahan, kenyamanan, keterjangkauan, serta keamanan untuk warga masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, serta adanya maksud untuk meningkatkan kegiatan perekonomian yang mampu meningkatkan daya saing global yang juga berdampak pada mempermudah untuk memulai kegiatan berusaha di Indonesia. MPP ini dimaksudkan sebagai perluasan fungsi dari PTSP yang sama-sama menggunakan konsep *One Stop Service*, yang diharapkan mampu meningkatkan jumlah investasi dan kemudahan menjalankan usaha di Indonesia, namun masih memerlukan perbaikan regulasi, koordinasi, peningkatan SDM dan penggunaan teknologi agar implementasinya menjadi lebih baik.<sup>4</sup>

Berdasarkan PERMENPAN RB Nomot 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), pelaksanaan MPP dapat dilakukan oleh organisasi pada perangkat daerah yang memiliki fungsi dan tugas pada bidang penanaman modal dan PTSP, dimana organisasi tersebut memiliki tugas dan fungsi untuk mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan BUMN/BUMD/Swasta. Sehubungan dengan upaya yang telah diupayakan Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah untuk menyelenggarakan MPP terdapat permasalahan yang menyebabkan tidak

---

<sup>4</sup> Y.T. El Anshori, Enceng, & Harta, R, "One-Stop Service At Municipal Level: A Business Reform In Indonesia", *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 01, 2017, hal. 76-87.

optimalnya MPP yaitu dari perspektif kebijakan publik dapat dilihat pada kebijakan-kebijakan yang mendasarinya maupun pada tahap kebijakan tersebut diimplementasikan. Implementasi kebijakan merupakan tahap pelaksanaan dari alternatif suatu kebijakan yang diputuskan oleh badan-badan administratif (Dunn, 1999). Implementasi MPP di Daerah memiliki berbagai kendala, salah satunya Sidak Ombudsman RI ke MPP Kota Padang yang dinilai belum memenuhi kualifikasi standar pelayanan sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, belum adanya kepastian penyelenggaraan layanan dan masih adanya faktor indiscipliner pegawai.<sup>5</sup>

Dalam hal ini Provinsi DKI Jakarta telah menjadi pilot project berdasarkan Keputusan Menteri PAN dan RB No. 135' Tahun 2017 Tentang Penetapan' Percontohan Mal Pelayanan Publik, menetapkan Mal Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta, Mal Pelayanan Publik Kota Surabaya, Mal Pelayanan Publik Kota Batam dan Mal Pelayanan Publik Kota Denpasar sebagai percontohan. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta mulai menerima pelayanan pada tanggal 12 Oktober tahun 2017 dan diresmikan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jumlah pelayanan yang diberikan sejumlah 327 jenis pelayanan sejumlah 269 pelayanan Pemprov DKI Jakarta dan 58 perizinan dari 13 Kementerian/Lembaga/BUMN/BUMD. Sesuai dengan Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Mal Pelayanan Publik dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi yang melakukan pengendalian manajemen serta mengelola operasional penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, serta memiliki kewenangan dalam menyusun tata tertib dan membuat laporan yang memuat analisa terhadap pelaksanaan tata tertib tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Bontang, Provinsi Kalimantan Timur melalui Dinas Perijinan dan Penanaman Modal akan melakukan pembentukan Mal Pelayanan Publik sebagai

---

<sup>5</sup> [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id).

agenda perbaikan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, efisien dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Adapun OPD di Kota Bontang yang akan disinergikan pelayanan publik dalam satu bentuk Mal Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan Pembentukan Mal Pelayanan Publik**

Beberapa hal yang menjadi tujuan utama dibentuknya Mal Pelayanan Publik sebagai langkah strategis Pemerintah Kota Bontang, Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah antara lain sebagai berikut.

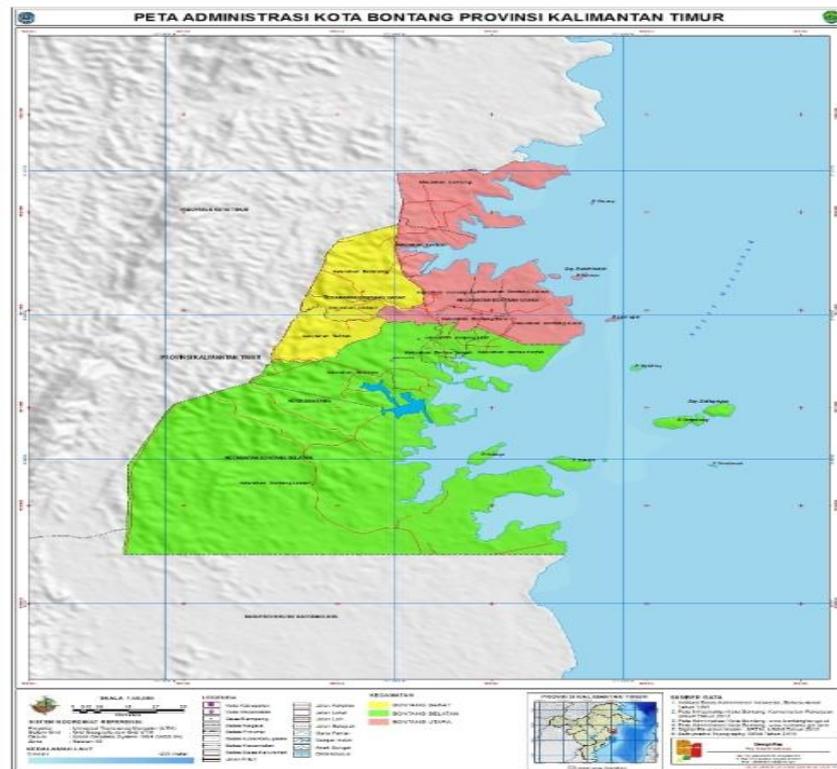
- a. Mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan publik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dalam satu gedung.
- b. Menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem pelayanan publik.
- c. Meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik.
- d. Memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memproses layanan dalam satu gedung.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

## BAB II PROFIL KOTA BONTANG

### A. Letak dan Kondisi Geografi Kota Bontang

Kota Bontang adalah salah satu kota di antara tiga (3) kota yang ada di provinsi Kalimantan Timur yang memiliki letak yang cukup strategis, yaitu terletak pada jalan trans-Kaltim dan berbatasan langsung dengan Selat Makassar. Lokasi kota ini terletak sekitar 120 kilometer ke arah Utara dari Kota Samarinda. Tepatnya berbatasan langsung dengan Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur di sebelah Utara dan Barat, serta berbatasan dengan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kartanegara di sebelah Selatan dan Selat Makassar di sebelah Timur seperti tampak pada peta berikut:

Gambar1. Peta Batas Wilayah Adminitrasi Kota Bontang dengan Beberapa Kabupaten di Kalimantan Timur



Secara geografis letak Kota Bontang berada diantara Kota Bontang terletak antara 117°23' sampai dengan 117°38' Bujur Timur dan 0°01' sampai dengan 0°12' Lintang Utara dengan luas wilayah seluas 49.757. Dari luasan tersebut, 34.977 ha (70,30%) merupakan wilayah laut, sedangkan wilayah daratannya hanya seluas 14.780 ha (29,70%).

Adapun kondisi topografi wilayah Kota Bontang berupa permukaan tanah yang datar, landai, berbukit dan bergelombang. Secara topografi kawasan Kota Bontang memiliki ketinggian antara 0-120 meter diatas permukaan laut dengan kemiringan lereng yang bervariasi dari pantai Timur dan Selatan hingga bagian Barat. Adapun kemiringan tersebut dapat terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Luas Wilayah Menurut Kelas Lereng/Kemiringan dan Kecamatan di Kota Bontang (Ha)

| Kecamatan       | Kelas Kemiringan |                 |                 |             |
|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|
|                 | 0-2 %            | 3-15 %          | 16-40 %         | ≥ 41 %      |
| Bontang Utara   | 4.232,29         | 2.991,92        | 3.071,02        | -           |
| Bontang Barat   | 2.652,45         | 298,12          | 43,83           | -           |
| Bontang Selatan | 366,10           | 733,19          | 563,48          | -           |
| Jumlah          | <b>7.250,84</b>  | <b>4.023,23</b> | <b>3.678,33</b> | <b>0,00</b> |

Sumber: Bontang Dalam Angka, 2013

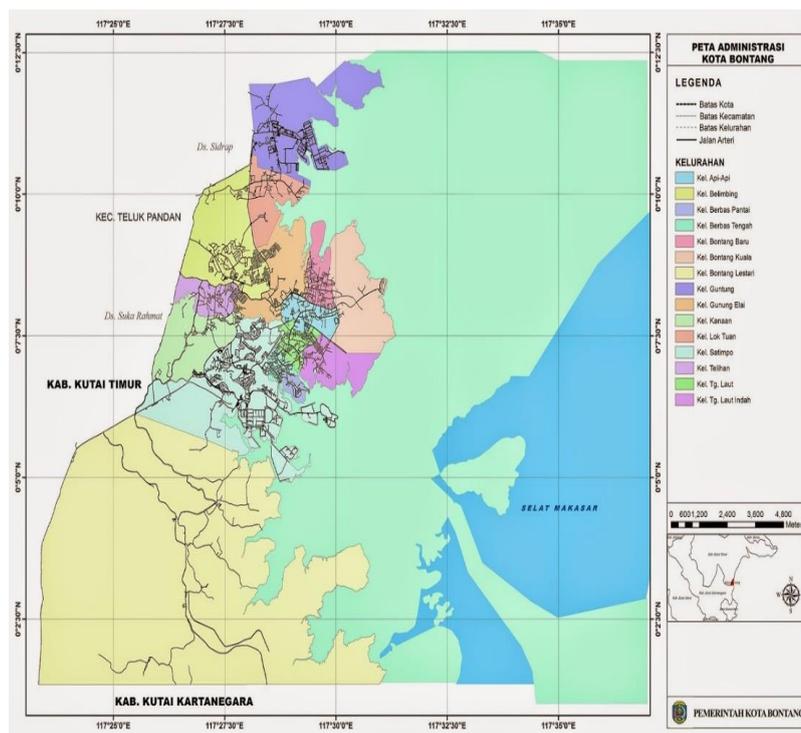
Dari tabel tersebut tergambar bahwa Kota Bontang dengan kemiringan 0-2% (datar) mempunyai luasan 7.250,84 ha atau 48,79%. Kemiringan lahan bergelombang (3-15%) seluas 4.023,23 ha atau 27,07%. Proporsi luas lahan dengan kemiringan yang curam (16-40%) hamper sama dengan yang bergelombang, yaitu 24,14% atau 3.678,33 ha.

## B. Administrasi Wilayah Kota Bontang

Wilayah administratif Kota Bontang terdiri dari 3 (tiga) Kecamatan, yaitu Kecamatan Bontang Utara dengan luas wilayah 2.620 ha 2.620 ha,

Kecamatan Bontang Selatan dengan luasan terbesar 10.440 ha dan Kecamatan Bontang Barat seluas 1.720 ha. Kecamatan Bontang Utara terdiri dari 6 Kelurahan, yaitu Kelurahan Guntung, Kelurahan Loktuan, Kelurahan Gunung Elai, Kelurahan Api-api, Kelurahan Bontang Baru, dan Kelurahan Bontang Kuala. Kecamatan Bontang Selatan terdiri dari 6 Kelurahan, yaitu Kelurahan Satimpo, Kelurahan Tanjung Laut, Kelurahan Berbas Pantai, Kelurahan Berebas Tengah, Kelurahan Tanjung Laut Indah dan Kelurahan Bontang Lestari. Kecamatan Bontang Barat terdiri dari 3 Kelurahan, yaitu Kelurahan Belimbing, Kelurahan Gunung Telihan dan Kelurahan Kanaan. Secara rinci tampak pada peta berikut:

Gambar 2. Batas Wilayah Administrasi Kelurahan dan Kecamatan dalam Kota Bontang



### C. Kondisi Demografis Kota Bontang

Sebagai sebuah kota yang menjadi tempat pertumbuhan industri, khususnya industri pupuk oleh PT. Pupuk Kaltim dan industri gas oleh PT. Badak NGL, maka secara langsung dapat mempengaruhi pertumbuhan penduduknya. Arus migrasi dari kabupaten, kota dan provinsi sekitarnya, hingga dari pulau-pulau lain di luar Kalimantan untuk mencari pekerjaan menjadi faktor yang sangat menentukan pertumbuhan penduduk tersebut, selain pertumbuhan penduduk secara alami melalui kelahiran. Pada tahun 2013 misalnya jumlah penduduk Kota Bontang tercatat 163.651 jiwa yang tersebar di tiga kecamatan. Penyebaran penduduk dari 3 kecamatan tidak merata, yaitu Kecamatan Bontang Selatan sebesar 63.759 jiwa sedangkan di Kecamatan Bontang Utara adalah 72.836 jiwa dan di Kecamatan Bontang Barat 27.056 jiwa. Secara jelas tampak pada chart berikut ini.

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Bontang Tahun 2013



Pada tahun 2019 jumlah penduduk Kota Bontang sudah mencapai 181.618 jiwa, dimana laki-laki berjumlah 94.583 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 87.035 jiwa). Adapun persebaran penduduk Kota Bontang, yaitu di Kecamatan Bontang Selatan sebesar 69.063 jiwa (38,02%), di Kecamatan Bontang Utara adalah 82.626 jiwa (45,50%) dan di Kecamatan Bontang Barat 29.929 jiwa (16,48%). Namun demikian, kepadatan penduduk Kecamatan Bontang Utara masih lebih tinggi

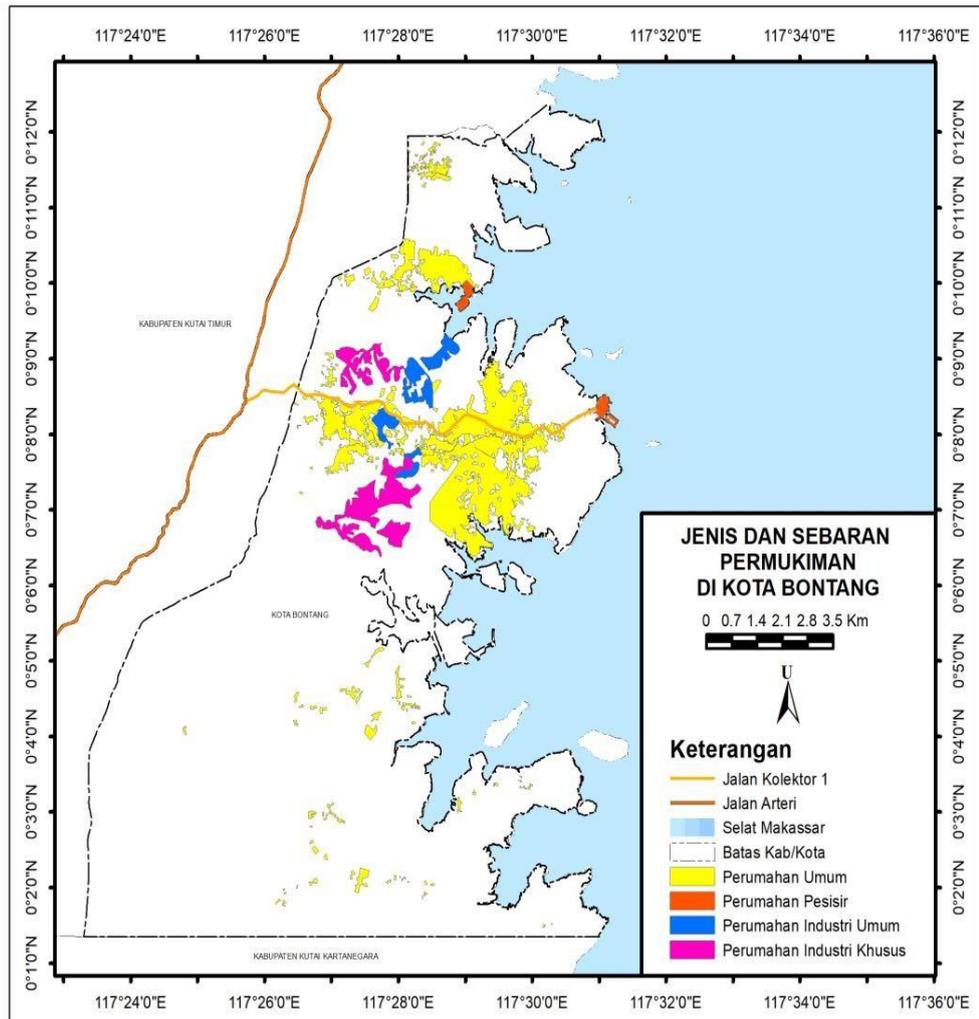
dibandingkan kepadatan penduduk di Kecamatan Bontang Selatan dan Kecamatan Bontang Barat.

Tabel 3. Jumlah Penduduk Kota Bontang Tahun 2019



Dari jumlah tersebut, tampak bahwa terjadi pertambahan jumlah penduduk selama enam (6) tahun terakhir sebanyak 17.967 jiwa atau mengalami peningkatan rata-rata sebanyak 2994 jiwa setiap tahunnya. Berikut sebaran pemukiman penduduk Kota Bontang.

Gambar 3. Peta Sebaran Pemukiman di Kota Bontang



Sumber: Rencana Terpadu Dan Program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RP12-JM) Bidang Cipta Karya Kota Bontang.

## D. Rencana Tata Ruang dan Pemanfaatan Lahan Kota Bontang

### 1. Pemanfaatan Lahan Kota Bontang

Tabel 4. Pemanfaatan Lahan Kota Bontang

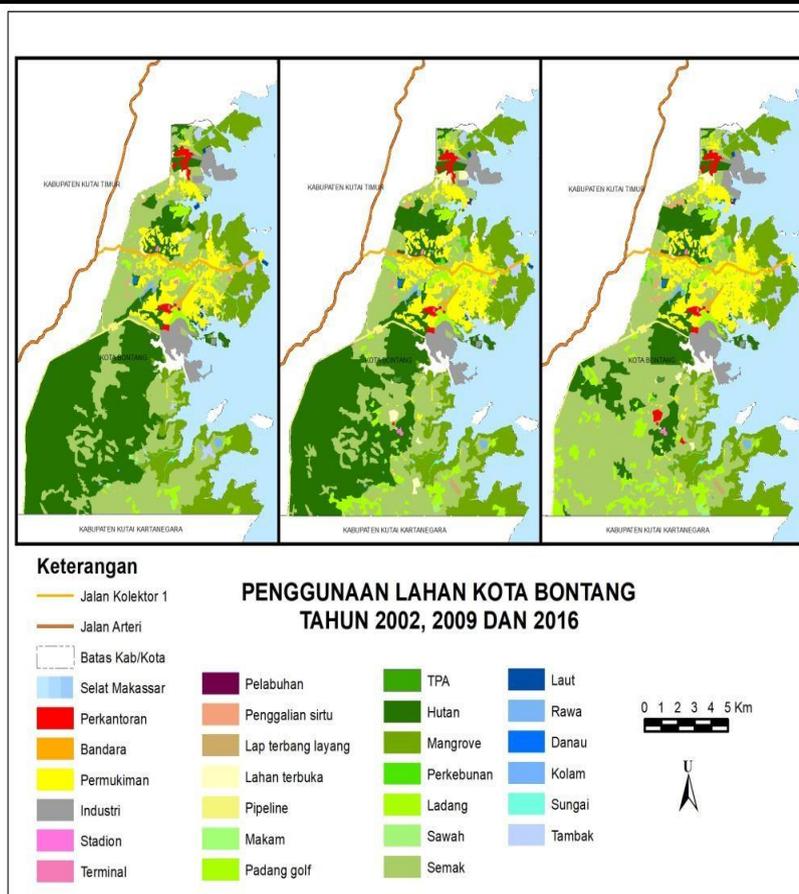
| No | Penggunaan Lahan        | Luas Lahan Tahun 2002 |        | Luas Lahan Tahun 2009 |        | Luas Lahan Tahun 2016 |        |
|----|-------------------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|
|    |                         | Ha                    | %      | Ha                    | %      | Ha                    | %      |
| 1  | Bandara                 | 21.5                  | 0.14   | 21.5                  | 0.14   | 21.5                  | 0.14   |
| 2  | Danau                   | 9.4                   | 0.06   | 9.4                   | 0.06   | 9.4                   | 0.06   |
| 3  | Hutan                   | 5,498.1               | 34.72  | 5,025.9               | 31.73  | 2,032.7               | 12.83  |
| 4  | Industri                | 573.6                 | 3.62   | 582.2                 | 3.68   | 639.6                 | 4.04   |
| 5  | Kolam                   | 6.6                   | 0.04   | 8.6                   | 0.05   | 9.1                   | 0.06   |
| 6  | Ladang                  | 191.3                 | 1.21   | 574.1                 | 3.63   | 969.5                 | 6.12   |
| 7  | Lahan terbuka           | 55.9                  | 0.35   | 150.7                 | 0.95   | 93.1                  | 0.59   |
| 8  | Lapangan terbang Layang | -                     | -      | 22.7                  | 0.14   | 22.7                  | 0.14   |
| 9  | Laut                    | 43.5                  | 0.27   | 20.4                  | 0.13   | 15.1                  | 0.10   |
| 10 | Makam                   | 3.4                   | 0.02   | 4.2                   | 0.03   | 4.8                   | 0.03   |
| 11 | Mangrove                | 2,861.3               | 18.07  | 2,883.3               | 18.21  | 2,872.5               | 18.14  |
| 12 | Padang Golf             | 111.6                 | 0.70   | 111.6                 | 0.70   | 111.6                 | 0.70   |
| 13 | Pelabuhan               | -                     | -      | 3.8                   | 0.02   | 3.8                   | 0.02   |
| 14 | Penggalian Sirtu        | 16.5                  | 0.10   | 28.8                  | 0.18   | 49.2                  | 0.31   |
| 15 | Perkantoran             | 120.8                 | 0.76   | 124.6                 | 0.79   | 151.8                 | 0.96   |
| 16 | Perkebunan              | -                     | -      | 26.5                  | 0.17   | 48.2                  | 0.30   |
| 17 | Pipeline                | 167.7                 | 1.06   | 167.7                 | 1.06   | 167.7                 | 1.06   |
| 18 | Rawa                    | 55.8                  | 0.35   | 55.3                  | 0.35   | 54.9                  | 0.35   |
| 19 | Permukiman              | 1,207.2               | 7.62   | 1,558.7               | 9.84   | 1,770.6               | 11.18  |
| 20 | Sawah                   | 24.0                  | 0.15   | 16.8                  | 0.11   | 40.4                  | 0.26   |
| 21 | Semak                   | 4,588.1               | 28.97  | 4,204.8               | 26.55  | 6,534.1               | 41.26  |
| 22 | Stadion/GOR             | 15.9                  | 0.10   | 27.3                  | 0.17   | 27.3                  | 0.17   |
| 23 | Sungai                  | 47.6                  | 0.30   | 47.6                  | 0.30   | 47.6                  | 0.30   |
| 24 | Tambak                  | 217.1                 | 1.37   | 147.1                 | 0.93   | 126.4                 | 0.80   |
| 25 | Terminal                | 0.8                   | 0.01   | 0.8                   | 0.01   | 0.8                   | 0.01   |
| 26 | TPA                     | -                     | -      | 13.0                  | 0.08   | 13.0                  | 0.08   |
|    | <b>TOTAL</b>            | 15,837.5              | 100.00 | 15,837.5              | 100.00 | 15,837.5              | 100.00 |

Sumber: Muji Esti Wahyudi, dkk dalam Tata Loka Volume 1 nomor 2, MEI 2019, hal: 272

Pada Tabel 2 di atas tampak bahwa ada penggunaan lahan dengan luasan yang tetap (konstan) misalnya, penggunaan untuk lahan untuk bandara, terminal, TPA Stadion, Pelabuhan, Kawasan Industri dan beberapa lagi yang lainnya. Sebagian yang lain penggunaan lahan sangat dinamis karena mengalami perubahan luasan secara signifikan. Misalnya penggunaan lahan untuk pemukiman, perkantoran, lahan hutan, perkebunan, dan lain-lainnya. Khusus penggunaan lahan untuk perkantoran selama tiga tahun cenderung mengalami peningkatan luasan. Misalnya saja

pada tahun 2002, penggunaan lahan untuk perkantoran hanya seluas 120.8 Ha, kemudian meningkat menjadi 124.6 Ha pada tahun 2009 dan meningkat lagi pada tahun 2016 menjadi 151.8 ha. Ini mengindikasikan bahwa kebutuhan lahan untuk perkantoran akan mengalami peningkatan setiap tujuh tahun. Berikut peta penggunaan Lahan Kota Bontang selama periode 14 (empat belas) tahun sebagai berikut:

Gambar 4. Grafik Penggunaan Lahan Kota Bontang



Sumber: Muji Esti Wahyudi, dkk dalam Tata Loka Volume 1 Nomor 2, Mei 2019, hal: 273

## 2. Rencana Tata Ruang Kota Bontang

Penataan ruang merupakan proses penataan pemanfaatan ruang/lahan suatu wilayah yang terus berlangsung seiring dengan kebutuhan suatu daerah. Penataan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, yang sejalan dengan penerapan desentralisasi dan otonomi daerah

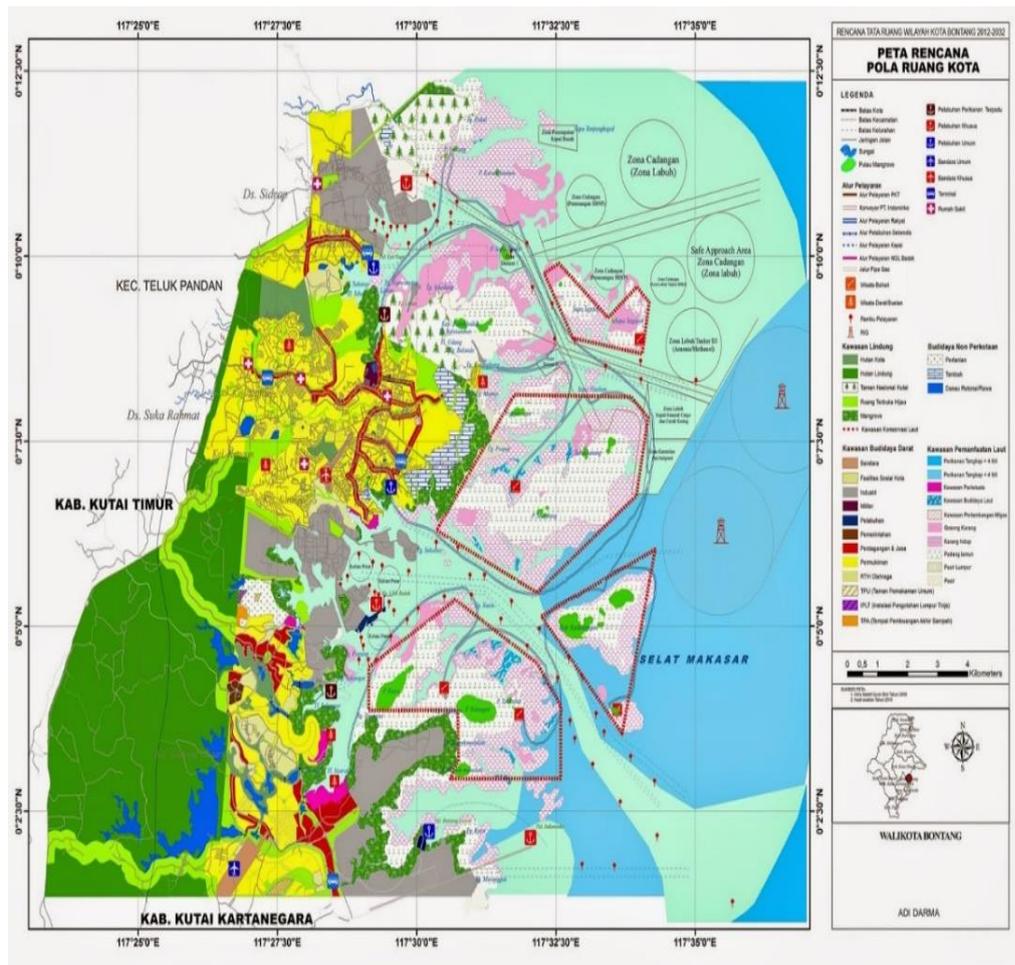
sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang saat telah diganati menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Bappeda Kota Bontang, 2016). Khususnya di Kota Bontang, dasar untuk melakukan penataan ruang telah diatur dalam PERDA Kota Bontang No. 11 tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bontang Tahun 2012-2032. Pada bagian kedua pasal 2 disebutkan bahwa RT/RW Kota Bontang disusun sebagai alat operasional pelaksanaan pembangunan di wilayah Kota Bontang. Lebih lanjut dalam pasal 3 disebutkan bahwa RTRW Kota Bontang menjadi pedoman untuk:

- a. Memformulasikan kebijakan dan strategis penataan ruang wilayah kota;
- b. Mewujudkan keterpaduan, keterkaitan dan keseimbangan perkembangan wilayah Kota Bontang serta keserasian antar sektor.
- c. Memberikan arah bagi penyusunan indikasi program utama dalam RT/RW kota;
- d. Pengarahan lokasi investasi yang dilaksanakan Pemerintah dan/atau masyarakat; dan
- e. Penetapan ketentuan pengendalian pemanfaatan ruang wilayah kota.

Pembangunan infrastruktur perkotaan, sebagaimana tertuang dalam Rencana pembangunan wilayah Kota Bontang, pada dasarnya adalah bentuk dari perwujudan visi dan misi pemerintah kota. Tujuan dari pembangunan infrastruktur dimaksudkan adalah sebagai upaya mengatasi berbagai problem dan masalah yang dihadapi oleh pemerintah dalam menjalankan birokrasi pemerintahannya dan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik. Di samping itu, penataan ruang infrastruktur kota adalah bagian dari pelaksanaan pembangunan berkelanjutan yang mendukung kualitas kehidupan sosial dan ekonomi secara serasi, seimbang, dan lestari (Bantuan Teknis Pendampingan Penyusunan Dokumen RPIJM Kota Bontang, 2016)

Namun demikian, setiap langkah yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan pembangunan fisik Kota Bontang haruslah merujuk pada “rencana tata ruang wilayah” sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan pemerintah. Berikut beberapa grafik penataan ruang Kota Bontang.

Gambar 5. Grafis Peta Rencana Pola Ruang Kota Samarinda



Sumber: Rencana Terpadu dan program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RP12-JM) Bidang Cipta Karya Kota Bontang.

### 3. Rencana Pengembangan Wilayah Kota Bontang

Sistem perwilayahan Kota Bontang telah diatur sedemikian rupa dengan berbagai peruntukannya sebagai berikut:

- 1) BWK I meliputi Kecamatan Bontang Utara (Kelurahan Bontang Kuala, Gunung Elai, Bontang Baru dan Api-api), Kecamatan Bontang Selatan

(Kelurahan Berbas Tengah, Berbas Pantai, Tanjung Laut dan Tanjung Laut Indah).

- 2) BWK II meliputi Kecamatan Bontang Selatan (Kelurahan Satimpo), Kecamatan Bontang Barat (Kelurahan Telihan, Kanaan dan Belimbing), dan Kecamatan Bontang Utara (Kelurahan Loktuan dan Guntung).
- 3) BWK III meliputi Kecamatan Bontang Selatan (Kelurahan Bontang Lestari).

Fungsi perwilayahan wilayah Kota Bontang terdiri dari:

- 1) Bagian Wilayah Kota I (BWK I) mempunyai fungsi utama sebagai pusat perdagangan dan jasa, sedangkan kegiatan pendukungnya adalah permukiman, pariwisata, pelabuhan, kawasan konservasi dan perikanan.
- 2) Bagian Wilayah Kota II (BWK II) mempunyai fungsi utama sebagai kawasan industri strategis kota, pelabuhan dan pergudangan, sedangkan kegiatan pendukungnya adalah permukiman, pariwisata, perikanan, militer, kawasan lindung/konservasi dan alur pelayaran.
- 3) Bagian Wilayah Kota III (BWK III) mempunyai fungsi utama sebagai pusat pemerintahan kota, industri polusi ringan, dan pusat kegiatan olah raga, sedangkan kegiatan pendukungnya adalah perikanan, permukiman, pariwisata, kawasan lindung/konservasi, alur pelayaran, perikanan dan bandara. Secara jelas diuraikan pada tabel 3 berikut:

Tabel 5. Fungsi Perwilayahan Kota Bontang

| <b>Bagian Wilayah Kota (BWK)</b> | <b>Pusat BWK</b> | <b>Skala Pelayanan</b>                 | <b>Kegiatan Utama</b>                              | <b>Kegiatan Penunjang</b>  |
|----------------------------------|------------------|--|--|--|
| <b>BWK I</b>                     | Bontang Baru     | Skala Regional dan Kota                | Perdagangan dan jasa                               | Permukiman, Pariwisata, Pelabuhan, Kawasan Konservasi, Perikanan                               |
| <b>BWK II</b>                    | Telihan          | Skala internasional, regional dan kota | Industri strategis kota, pelabuhan dan pergudangan | Permukiman, Pariwisata, Perikanan, Kawasan Militer, Kawasan Lindung/Konservasi, Alur Pelayaran |

|                |                 |            |  |   |
|----------------|-----------------|------------|--|---|
| <b>BWK III</b> | Bontang Lestari | Skala kota | Pusat pemerintahan kota, industry polusi ringan, dan pusat kegiatan olah raga. | perikanan, permukiman, pariwisata, kawasan lindung, alur pelayaran, perikanan dan bandara |
|----------------|-----------------|------------|--|---|

Sumber: Perda Nomor 1 Tahun 2016 tentang RTRW Kota Bontang Tahun 2016-2036

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK KOTA BONTANG**

Salah satu agenda reformasi birokrasi adalah perbaikan pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dari 8 area perubahan reformasi birokrasi. Perbaikan pelayanan publik diharapkan dapat memaksimalkan tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat. Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, maka harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003.<sup>6</sup>

Pemerintah sebagai institusi pelayanan publik yang mengemban salah satu tugas sebagai pelaksana pelayanan publik tetapi kondisi menunjukkan masih banyak unit/lembaga yang belum memenuhi indikator dalam berbagai penilaian publik seperti indikator kepatuhan pelayanan publik walaupun di beberapa instansi sudah menunjukkan perbaikan pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya responsif terhadap berbagai permasalahan, kepentingan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani oleh unsur pemerintah. Prinsip dari responsivitas atau daya tangkap adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi seluruh kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan masyarakat/anggota, dan mengembangkannya ke dalam bentuk berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.<sup>7</sup>

Pada hakekatnya, tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri untuk memenuhi segala kepentingan dan kebutuhan

---

<sup>6</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah, Surabaya, 2019.

<sup>7</sup> Sri Maulidiah, "Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia", *Jurnal Kajian Pemerintah, Politik dan Birokrasi*, Vol 1, No.2, Universitas Islam Riau, 2015.

masyarakat. Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah adalah untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari warga pengguna pelayanan publik agar dapat memperoleh pelayanan publik yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia pelayanan publik juga harus mampu untuk mengidentifikasi berbagai bentuk kebutuhan dan keinginan dari warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.<sup>8</sup>

#### **A. Dinas Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek**

Berdasarkan UU Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, tercantum pengertian pendidikan: “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya sehingga memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara” Pendidikan memang memegang peranan yang sangat penting di dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hanson dan Brembeck menyebutkan bahwa pendidikan sebagai “*investment in people*” untuk pengembangan individu dan masyarakat.<sup>9</sup>

Pendidikan (*education*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*potency*), pengetahuan (*knowledge*) dan etika (*ethics*) merupakan salah satu modal utama yang kita miliki sebagai generasi *agent of change* dalam membangun peradaban bangsa yang berkemajuan. Sebagaimana yang diungkapkan Daoed Joesoef tentang pentingnya pendidikan dalam membangun SDM Indonesia: “Pendidikan merupakan segala bidang kehidupan, dalam memilih dan membina hidup yang baik, yang sesuai dengan martabat manusia”. Pernyataan tersebut bisa

---

<sup>8</sup> David Osborn and Ted Gebler, *Reinventing Government – How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Sector*, A William Patrick Book USA, 1996.

<sup>9</sup> Hanson, J., & Brembeck, C. (nd.), *Education and the Development of Nations*, New York: Rinehart and Winston, 1966: Lihat dalam Hadiyanto, *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*, Jakarta:Rineka Cipta, 2004, hal.29.

disimpulkan bahwa Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan tidak bisa lepas dari kehidupan.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), mengamanatkan bahwa Pemerintah Negara Indonesia harus melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam hal ini, upaya pemerintah Kota Bontang dalam meningkatkan mutu pendidikan diawali dari program yang diterapkan untuk satuan pendidikan, mulai dari jenjang PAUD/TK, pendidikan dasar (SD/MI/ sederajat dan SMP/MTs/ sederajat) hingga pendidikan menengah (Sekolah Menengah/MA/ sederajat Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan).

Tabel 6. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Taman Kanak-Kanak (TK) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 1             | 1             | 16            | 17            | 17            | 18            |
| Bontang Utara   | 2             | 2             | 24            | 22            | 26            | 24            |
| Bontang Barat   | -             | -             | 12            | 12            | 12            | 12            |
| <b>Jumlah</b>   | <b>3</b>      | <b>3</b>      | <b>52</b>     | <b>51</b>     | <b>55</b>     | <b>54</b>     |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 4             | 6             | 109           | 116           | 113           | 122           |
| Bontang Utara   | 25            | 22            | 149           | 150           | 174           | 172           |
| Bontang Barat   | -             | -             | 100           | 100           | 100           | 100           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>29</b>     | <b>28</b>     | <b>358</b>    | <b>366</b>    | <b>387</b>    | <b>394</b>    |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 64            | 76            | 1.319         | 1.202         | 1.383         | 1.278         |
| Bontang Utara   | 326           | 324           | 1.482         | 1.406         | 1.808         | 1.730         |
| Bontang Barat   | -             | -             | 1.177         | 1.054         | 1.177         | 1.054         |
| <b>Jumlah</b>   | <b>390</b>    | <b>400</b>    | <b>3.978</b>  | <b>3.662</b>  | <b>4.368</b>  | <b>4.062</b>  |

Sumber: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek, Data Semester Ganjil.

Jenjang pendidikan di Kota Bontang terdiri dari: PAUD/TK, SD/MI, SLTP/MTs dan SMA/MA/SMK. Jumlah keseluruhan murid PAUD/TK pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 4.062, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 394, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 54. Untuk jumlah pada tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, sedangkan untuk jumlah sekolah dan murid sedikit mengalami kenaikan.

Tabel 7. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Dasar (SD) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 15            | 15            | 10            | 10            | 25            | 25            |
| Bontang Utara   | 11            | 11            | 9             | 9             | 20            | 20            |
| Bontang Barat   | 4             | 4             | 7             | 7             | 11            | 11            |
| <b>Jumlah</b>   | <b>30</b>     | <b>30</b>     | <b>26</b>     | <b>26</b>     | <b>52</b>     | <b>52</b>     |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 248           | 265           | 151           | 162           | 399           | 427           |
| Bontang Utara   | 236           | 248           | 98            | 97            | 334           | 345           |
| Bontang Barat   | 89            | 94            | 151           | 167           | 240           | 261           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>573</b>    | <b>607</b>    | <b>400</b>    | <b>426</b>    | <b>973</b>    | <b>1.033</b>  |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 5.302         | 5.352         | 2.682         | 2.621         | 7.984         | 7.973         |
| Bontang Utara   | 5.223         | 5.229         | 1.552         | 1.569         | 6.775         | 6.798         |
| Bontang Barat   | 1.750         | 1.697         | 2.833         | 2.902         | 4.593         | 4.599         |
| <b>Jumlah</b>   | <b>12.275</b> | <b>12.278</b> | <b>7.067</b>  | <b>7.092</b>  | <b>19.342</b> | <b>19.370</b> |

Sedangkan jumlah keseluruhan murid SD pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 19.370, jumlah guru pada Tahun Ajaran

2000/2021 sebanyak 1.033, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 52. Jumlah sekolah SD di semua kecamatan pada tahun 2021 masih tetap sama dengan tahun sebelumnya, sedangkan jumlah murid mengalami kenaikan dan jumlah guru juga mengalami kenaikan.

Tabel 8. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Ibtidaiyah (MI) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 3             | -             | 3             |
| Bontang Utara   | -             | -             | -             | 2             | -             | 2             |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | -             | -             | <b>5</b>      | -             | <b>5</b>      |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 30            | -             | 30            |
| Bontang Utara   | -             | -             | -             | 58            | -             | 58            |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | -             | -             | <b>88</b>     | -             | <b>88</b>     |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan |               |               |               | 355           |               | 355           |
| Bontang Utara   |               |               |               | 782           |               | 782           |
| Bontang Barat   |               |               |               | -             |               | -             |
| <b>Jumlah</b>   |               |               |               | <b>1.137</b>  | <b>-</b>      | <b>19.370</b> |

Sementara jumlah keseluruhan murid Madrasah Ibtidaiyah (MI) pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 1.137, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 88, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 5. Sementara untuk jumlah sekolah, guru dan murid MI tidak mengalami kenaikan maupun penurunan.

Tabel 9. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 5             | 5             | 5             | 5             | 10            | 10            |
| Bontang Utara   | 2             | 2             | 9             | 8             | 11            | 10            |
| Bontang Barat   | 2             | 2             | 5             | 5             | 7             | 7             |
| <b>Jumlah</b>   | <b>9</b>      | <b>9</b>      | <b>19</b>     | <b>18</b>     | <b>28</b>     | <b>27</b>     |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 136           | 147           | 101           | 101           | 237           | 248           |
| Bontang Utara   | 50            | 52            | 88            | 94            | 138           | 146           |
| Bontang Barat   | 64            | 68            | 73            | 81            | 137           | 149           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>250</b>    | <b>267</b>    | <b>262</b>    | <b>276</b>    | <b>512</b>    | <b>543</b>    |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 2.387         | 2.471         | 1.685         | 1.636         | 4.072         | 4.107         |
| Bontang Utara   | 938           | 1.062         | 1.149         | 991           | 2.087         | 2.053         |
| Bontang Barat   | 1.135         | 1.162         | 1.144         | 1.133         | 2.279         | 2.295         |
| <b>Jumlah</b>   | <b>4.460</b>  | <b>4.695</b>  | <b>3.978</b>  | <b>3.760</b>  | <b>8.438</b>  | <b>8.455</b>  |

Jumlah keseluruhan murid SMP pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 8.455, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 543, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 27. Untuk jumlah skala mengalami penurunan dari Tahun Ajaran sebelumnya. Sedangkan untuk jumlah guru dan murid mengalami sedikit peningkatan dari Tahun Ajaran sebelumnya.

Tabel 10. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Tsanawiyah (MTs) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 2             | -             | 2             |
| Bontang Utara   | -             | -             | -             | 2             | -             | 2             |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | 2             | -             | 2             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | -             | -             | <b>6</b>      | -             | <b>6</b>      |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 21            | -             | 21            |
| Bontang Utara   | -             | -             | -             | 34            | -             | 34            |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | 26            | -             | 26            |
| <b>Jumlah</b>   | -             | -             | -             | <b>81</b>     | -             | <b>81</b>     |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 229           | -             | 229           |
| Bontang Utara   | -             | -             | -             | 536           | -             | 536           |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | 183           | -             | 183           |
| <b>Jumlah</b>   | -             | -             | -             | <b>948</b>    | -             | <b>948</b>    |

Sedangkan jumlah keseluruhan murid MTs pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 948, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 81, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 6.

Tabel 11. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Atas (SMA) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 1             | 1             | 3             | 3             | 4             | 4             |
| Bontang Utara   | 1             | 1             | 3             | 3             | 4             | 4             |
| Bontang Barat   | 1             | 1             | 2             | 2             | 3             | 3             |
| <b>Jumlah</b>   | <b>3</b>      | <b>3</b>      | <b>8</b>      | <b>8</b>      | <b>11</b>     | <b>11</b>     |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 37            | 38            | 76            | 78            | 113           | 116           |
| Bontang Utara   | 45            | 47            | 38            | 37            | 83            | 84            |
| Bontang Barat   | 39            | 41            | 56            | 62            | 95            | 103           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>121</b>    | <b>126</b>    | <b>170</b>    | <b>177</b>    | <b>291</b>    | <b>303</b>    |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 602           | 619           | 978           | 1.042         | 1.580         | 1.661         |
| Bontang Utara   | 736           | 746           | 476           | 504           | 1.212         | 1.250         |
| Bontang Barat   | 737           | 727           | 882           | 866           | 1.619         | 1.593         |
| <b>Jumlah</b>   | <b>2.075</b>  | <b>2.092</b>  | <b>2.336</b>  | <b>2.412</b>  | <b>4.411</b>  | <b>4.504</b>  |

Untuk jumlah keseluruhan murid MTs pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 4.504, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 303, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 11. Untuk jumlah sekala mengalami peningkatan dari Tahun

Ajaran sebelumnya, khususnya untuk peningkatan jumlah guru dan murid.

Tabel 12. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2019/2020 dan 2020/2021

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 2             | 2             | 2             | 2             | 4             | 4             |
| Bontang Utara   | 1             | 1             | 5             | 5             | 6             | 6             |
| Bontang Barat   | 1             | 1             | 3             | 3             | 4             | 4             |
| <b>Jumlah</b>   | <b>4</b>      | <b>4</b>      | <b>10</b>     | <b>10</b>     | <b>14</b>     | <b>14</b>     |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 53            | 56            | 31            | 30            | 84            | 86            |
| Bontang Utara   | 111           | 110           | 77            | 76            | 188           | 186           |
| Bontang Barat   | 29            | 31            | 33            | 38            | 62            | 69            |
| <b>Jumlah</b>   | <b>193</b>    | <b>197</b>    | <b>141</b>    | <b>144</b>    | <b>334</b>    | <b>341</b>    |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 | 2019/<br>2020 | 2020/<br>2021 |
| Bontang Selatan | 777           | 906           | 360           | 261           | 1.167         | 1.137         |
| Bontang Utara   | 1.182         | 1.156         | 971           | 854           | 2.153         | 2.210         |
| Bontang Barat   | 331           | 383           | 415           | 457           | 746           | 840           |
| <b>Jumlah</b>   | <b>2.290</b>  | <b>2.645</b>  | <b>1.746</b>  | <b>1.572</b>  | <b>4.036</b>  | <b>4.217</b>  |

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Sistem Data Pokok Pendidikan, data semester ganjil laporan sampai dengan 2020.

Jumlah keseluruhan murid SMU pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 4.217, jumlah guru pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 341, dan jumlah sekolah pada Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 14. Untuk jumlah skala mengalami peningkatan dari Tahun Ajaran sebelumnya, khususnya untuk peningkatan jumlah guru dan murid.

Tabel 13. Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Madrasah Aliyah (MA) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kecamatan di Kota Bontang, 2018/2019 dan 2019/2020

| Kecamatan       | Sekolah       |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 1             | -             | 1             |
| Bontang Utara   | -             | 1             | -             | -             | -             | 1             |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | <b>1</b>      | -             | <b>1</b>      | -             | <b>2</b>      |

| Kecamatan       | Guru          |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 10            | -             | 10            |
| Bontang Utara   | -             | 27            | -             | -             | -             | 27            |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | <b>27</b>     | -             | <b>10</b>     | -             | <b>37</b>     |

| Kecamatan       | Murid         |               |               |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | Negeri        |               | Swasta        |               | Jumlah        |               |
|                 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 | 2018/<br>2019 | 2019/<br>2020 |
| Bontang Selatan | -             | -             | -             | 44            | -             | 44            |
| Bontang Utara   | -             | 414           | -             | -             | -             | 414           |
| Bontang Barat   | -             | -             | -             | -             | -             | -             |
| <b>Jumlah</b>   | -             | <b>414</b>    | -             | <b>44</b>     | -             | <b>458</b>    |

Sumber/ Source: Kementerian Agama, Data Semester Ganjil

Jumlah keseluruhan murid Madrasah Aliyah (MA) pada tahun 2019/2020 sebanyak 458, jumlah guru pada tahun 2019/2020 sebanyak 37, dan jumlah sekolah pada tahun 2019/2020 sebanyak 2. Untuk jumlah sekala mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu peningkatan jumlah sekolah, guru dan murid.

## **B. Dinas Kesehatan**

### **1. Fasilitas Kesehatan**

Sarana kesehatan yang ada di Kota Bontang tahun 2021 terdiri dari 5 unit Rumah Sakit Umum, Puskesmas Rawat Inap 6 unit, puskesmas pembantu 2 unit, Rumah Sakit Bersalin 2 unit, Poliklinik 8 unit, Klinik Pratama 11 unit, Posyandu 119 unit dan praktek dokter perorangan 51 unit. Kemudian sarana produksi berupa gudang farmasi 1 unit, apotek 19 unit dan toko obat 8 unit.

Tabel 14. Sarana Kesehatan Menurut Kepemilikan di Kota Bontang

| <b>No.</b>                       | <b>Fasilitas Kesehatan</b> | <b>Pemerintah Kota Bontang</b> | <b>Swasta</b> | <b>Jumlah</b> |
|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Rumah Sakit</b>               |                            |                                |               |               |
| 1                                | Rumah Sakit Umum           |                                |               | 5             |
| 2                                | Rumah Sakit Khusus         |                                |               | -             |
| <b>Puskesmas dan Jaringannya</b> |                            |                                |               |               |
| 1                                | Puskesmas rawat inap       |                                |               | 6             |
| 2                                | Puskesmas pembantu         |                                |               | 2             |
| <b>Sarana Pelayanan lain</b>     |                            |                                |               |               |
| 1                                | Rumah Bersalin             |                                |               | 2             |
| 2                                | Poliklinik                 |                                |               | 8             |
| 3                                | Klinik pratama             |                                |               | 11            |
| 4                                | posyandu                   |                                |               | 119           |
| 5                                | Praktik Dokter Perorangan  |                                |               | 51            |

| <b>Sarana Produksi Dan Distribusi Kefarmasian</b> |                |  |  |    |
|---|----------------|--|--|----|
| 1   | Gudang Farmasi |  |  | 1  |
| 2   | Apotek         |  |  | 19 |
| 3   | Toko Obat      |  |  | 8  |

## **2. Tenaga Kesehatan**

Salah satu sumber daya kesehatan selain tersedianya sarana pelayanan kesehatan dan sumber pembiayaan kesehatan telah pula disediakan tenaga kesehatan yang meliputi dokter, bidan, perawat dan lain-lain. Ketersediaan tenaga kesehatan merupakan bagian yang saling melengkapi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Jumlah tenaga kesehatan yang ada di Kota Bontang telah menunjukkan jumlah yang mencukupi. Tenaga kesehatan yang ada telah tersebar pada sarana pelayanan kesehatan di 3 Kecamatan yang terdiri 6 Puskesmas rawat inap dan 2 Puskesmas pembantu tertera di dalam tabel.

Tabel 15. Persebaran Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kota Bontang

| <b>No</b> | <b>Jenis Tenaga</b>  | <b>Puskesmas</b>       |                      |                      | <b>Jumlah</b> |
|-----------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|---------------|
|           |                      | <b>Bontang Selatan</b> | <b>Bontang Barat</b> | <b>Bontang Utara</b> |               |
| 1         | Dokter umum          | 44                     | 63                   | 84                   | 191           |
| 2         | Dokter spesialis     | -                      | -                    | -                    | 74            |
| 3         | Dokter gigi          | 12                     | 13                   | 8                    | 33            |
| 4         | Bidan                | 32                     | 35                   | 73                   | 140           |
| 5         | Perawat              | 67                     | 126                  | 268                  | 461           |
| 6         | Tenaga Farmasi       | 49                     | 38                   | 61                   | 148           |
| 7         | Gizi                 | 5                      | 5                    | 9                    | 19            |
| 8         | Kesehatan Masyarakat | 16                     | 10                   | 8                    | 34            |
| 9         | Kesehatan Lingkungan | 5                      | 4                    | 5                    | 14            |

### **3. Dinas Lingkungan Hidup**

Peranan sumber daya alam dan lingkungan hidup sangat penting dalam pembangunan nasional, baik sebagai penyedia bahan baku bagi pembangunan ekonomi maupun sebagai pendukung sistem kehidupan. Sesuai dengan fungsinya tersebut, sumber daya alam dan lingkungan hidup perlu dikelola dengan bijaksana agar pembangunan serta keberlangsungan kehidupan manusia dapat terjaga dan lestari saat ini dan di masa yang akan datang.

Lingkungan hidup membutuhkan pengelolaan dan perlindungan sebagaimana yang dimaksudkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 yang menjelaskan bahwa perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup adalah upaya sistematis dan terpadu yang dilakukan untuk melestarikan fungsi lingkungan hidup dan mencegah terjadinya pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup yang meliputi perencanaan, pemanfaatan, pengendalian, pemeliharaan, pengawasan, dan penegakan hukum.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang sebagai salah satu lembaga daerah mempunyai beberapa fungsi, salah satunya adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang lingkungan hidup. Dalam meningkatkan fungsi pelayanan umum Dinas Lingkungan Hidup berusaha memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mencapai kepuasan masyarakat.

Tabel 16. Bidang Konservasi SDA dan Pengkajian Dampak Lingkungan  
2020

| No | NAMA PRODUK LAYANAN   | JUMLAH PRODUK |         |         | KETERANGAN   |
|----|---|---------------|---------|---------|--|
|    |   | MINGGUAN      | BULANAN | TAHUNAN |  |
| 1. | Pelayanan Dokumen Lingkungan AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan)  | -             | -       | 1       | Produk layanan berupa Rekomendasi Kelayakan Lingkungan yang dilengkapi dengan dokumen AMDAL                      |
| 2. | Pelayanan Dokumen Lingkungan UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup) | -             | -       | 3       | Produk layanan berupa Rekomendasi UKL-UPL yang dilengkapi dengan Dokumen UKL-UPL rencana usaha dan/atau kegiatan |
| 3. | Pelayanan Dokumen Lingkungan DPLH (Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup)  | -             | -       | 2       | Produk layanan berupa Persetujuan atas DPLH kegiatan yang dilengkapi dengan Dokumen DPLH                         |
| 4. | Pelayanan Konsultasi/Arahan Dokumen Lingkungan  | -             | -       | 12      | Produk layanan berupa arahan penyusunan dokumen lingkungan   |

Menurut UU No. 32/2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan PP No. 27/1999 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, AMDAL adalah kajian mengenai dampak besar dan penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan. Dalam Peraturan Pemerintah No. 27 tahun 1999, disebutkan bahwa AMDAL merupakan kajian mengenai dampak besar dan penting untuk pengambilan keputusan suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan. AMDAL didefinisikan sebagai kajian mengenai dampak besar dan penting suatu usaha dan atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha/kegiatan.

AMDAL sebagai alat pengelolaan lingkungan hidup, bertujuan untuk menghindari dampak, meminimalisasi dampak, dan melakukan mitigasi/kompensasi dampak. AMDAL sebagai “environmental safe guard” bermanfaat untuk pengembangan wilayah, sebagai pedoman pengelolaan lingkungan, pemenuhan prasyarat utang (loan), dan rekomendasi dalam proses perijinan.

Agar pelaksanaan AMDAL berjalan efektif dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, pengawasannya dikaitkan dengan mekanisme perijinan. Peraturan pemerintah tentang AMDAL secara jelas menegaskan bahwa AMDAL adalah salah satu syarat perijinan, dimana para pengambil keputusan wajib mempertimbangkan hasil studi AMDAL sebelum memberikan ijin usaha/kegiatan. AMDAL digunakan untuk mengambil keputusan tentang penyelenggaraan/pemberian ijin usaha dan/atau kegiatan. Tabel berikut merupakan bentuk layanan perizinan yang direkomendasikan Dinas Lingkungan Hidup di Kota Bontang.

Tabel 17. Produk Layanan Publik

| <b>No.</b> | <b>Nama Produk Layanan</b>   | <b>Keterangan</b>  | <b>Jumlah Kasus /yang diterbitkan Tahun 2020</b>                         |
|------------|--|--|--|
| 1.         | Rekomendasi izin penyimpanan limbah B3 dan/atau izin pengumpulan limbah B3 | Rekomendasi izin penyimpanan B3  | 6  |
| 2.         | Rekomendasi izin pembuangan air limbah ke air permukaan                    | Rekomendasi izin pembuangan air limbah ke air permukaan  | 1  |
| 3.         | Surat keterangan penanaman pohon (SKPP)                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat keterangan penanaman pohon (SKPP) PNS dan Non PNS.</li> <li>- Calon pengantin dibantu oleh Kelurahan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 182</li> <li>- 1.855</li> </ul> |

|           |   |   |    |
|-----------|---|---|----|
| <b>4.</b> | Pelayanan dokumen lingkungan AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan) bagi usaha/kegiatan wajib AMDAL  | Output produk layanan berupa rekomendasi kelayakan lingkungan hidup yang dilengkapi dokumen AMDAL (ANDAL dan RKL-RPL).  | 1  |
| <b>5.</b> | Pelayanan dokumen lingkungan UKL-UPL (upaya pengelolaan lingkungan hidup dan upaya pemantauan lingkungan hidup) bagi usaha/kegiatan wajib AMDAL | Output produk layanan berupa rekomendasi upaya pengelolaan lingkungan hidup dan upaya pemantauan lingkungan hidup (UKL-UPL) yang dilengkapi dokumen UKL-UPL rencana usaha dan/atau kegiatan | 3  |
| <b>6.</b> | Pelayanan dokumen lingkungan DPLH (dokumen pengelolaan lingkungan hidup)  | Output produk layanan berupa persetujuan atas DPLH kegiatan yang dilengkapi dengan dokumen DPLH   | 2  |
| <b>7.</b> | Pelayanan konsultasi/arahan dokumen lingkungan  | Produk layanan berupa arahan penyusunan dokumen lingkungan  | 12 |
| <b>8.</b> | Pelayanan pengaduan dan penyelesaian sengketa lingkungan hidup  | Jumlah layanan pengaduan proses   | 7  |
| <b>9.</b> | Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan  | wajib retribusi per/bulan terdiri dari perumahan dan badan usaha  | 20 |

Tabel 18. Produk Layanan Publik

| No. | Pengangkutan Sampah | Layanan Pengangkutan Sampah setiap hari dari TPS ke TPA |                  |
|-----|---------------------|---|------------------|
|     |                     | 2021  | Ra-rata/Ton/Hari |
| 1.  |                     | Januari   | 81,51            |
| 2.  |                     | Febuari   | 80,44            |
| 3.  |                     | Maret   | 79,03            |
| 4.  |                     | April   | 85,40            |
| 5.  |                     | Mei   | 85,99            |
| 6.  |                     | Juni  | 81,75            |

#### 4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Bidang Pekerjaan Umum merupakan salah satu bidang yang telah di tetapkan pemerintah dalam penerapan dan pencapaian Stadar Pelayanan Minimal. Berdasarkan Peraturan Walikota Bontang Nomor 26 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Pekerjaan umum adalah sebagai berikut Dinas Pekerjaan Umum mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pekerjaan Umum. Pada tabel berikut disajikan informasi tentang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikeluarkan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dilingkungan Kota Bontang.

Tabel 19. Layanan Dinas Pekerjaan Umum di Kota Bontang

| No. | Nama Produk Layanan                        | Jumlah Produk |         | Keterangan   |
|-----|--|---------------|---------|--|
|     |  | Mingguan      | Bulanan |  |
| 1.  | Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) | 4             | 18      | -Mengalami penurunan sejak Pandemi<br>-Merupakan hitungan rata-rata tahun 2020 dan 2021 yang sedang berjalan |

## 5. Perumda Air Minum (PDAM) Tirta Taman

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, memasak, mandi, mencuci, menyiram tanaman dan lain-lain.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman adalah sebuah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Bontang yang mengelola dan mensuplai air bersih untuk kebutuhan masyarakat sehari-hari. Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Taman dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bontang tentu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan sambungan rumah baru, pembayaran rekening air dan pelayanan pengaduan.

Tabel 20. Produk Layanan PDAM di Kota Bontang

| No | Nama Produk Layanan            | Jumlah Produk |         | Keterangan   |
|----|--------------------------------|---------------|---------|--|
|    |                                | Mingguan      | Bulanan |  |
| 1. | Pelayanan sambungan rumah baru | 35            | 139     | Jam pelayanan loket sambungan rumah baru yaitu:<br>- Senin s/d Kamis pukul 07.30 – 16.30.<br>- Jumat pukul 07.00 – 11.00.<br>- Sabtu pukul 08.00 – 12.00 |

|    |  |       |        |  |
|----|--|-------|--------|--|
| 2. | Pembayaran rekening air                | 5.800 | 23.200 | Jam pelayanan loket pembayaran rekening air di kantor Perumda Tirta Taman Kota Bontang yaitu:<br>- Senin s/d Kamis pukul 07.30 – 16.30.<br>- Jumat pukul 07.00 – 11.00.<br>- Sabtu pukul 08.00 – 12.00 |
| 3. | Pelayanan pengaduan (Customer Service) | 83    | 332    | Jam pelayanan loket pengaduan yaitu:<br>Senin s/d Minggu pukul 07.30 – 21.00. jika diluar jam kerja tersebut dapat segera menghubungi Customer Service di nomer 081253787420                           |

## 6. BPJS Ketenagakerjaan

Pada akhir tahun 2004, Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang ini berhubungan dengan Amandemen Undang-Undang Dasar 1945 tentang Perubahan Pasal 34 ayat (2), yang mengatur bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

Program BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial yang diberikan bagi pekerja. Berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur bahwa program jaminan BPJS Ketenagakerjaan yaitu jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Berdasarkan ketentuan

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur bahwa sistem jaminan sosial mempunyai asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, maka BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Tabel 21. Layanan Pencari Kerja

| No | Nama Produk Layanan     | Jumlah Produk Bulanan |          |       |       |     | Keterangan |
|----|-------------------------|-----------------------|----------|-------|-------|-----|------------|
|    |                         | Januari               | Februari | Maret | April | Mei |            |
| 1. | Pencari Kerja Terdaftar | 651                   | 589      | 719   | 349   | 803 | -          |
| 2. | Lowongan Kerja          | 46                    | 81       | 108   | 20    | 250 | -          |
| 3. | Penempatan Tenaga Kerja | 17                    | 48       | 17    | 36    | 160 | -          |
| 4. | Kartu AK/I              | 651                   | 589      | 719   | 349   | 803 | -          |

Berdasarkan ketentuan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur bahwa pemberi kerja wajib mengikutsertakan pekerja dalam program jaminan sosial. Adapun program jaminan sosial yang wajib di ikuti adalah Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian dan Jaminan Pensiun. Pemberi kerja dalam melakukan pendaftaran, wajib memberikan data dirinya dan pekerjanya berikut anggota keluarganya secara lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 22. Layanan Jaminan Kerja

| No. | Produk Layanan           | Jumlah Produk |         | Keterangan   |
|-----|--------------------------|---------------|---------|--|
|     |                          | Mingguan      | Bulanan |  |
| 1.  | Jaminan Hari Tua         | 139           | 557     | Sesuai data pembayaran klaim jaminan dari bulan Januari s/d Mei 2021 |
| 2.  | Jaminan pensiun          | 32            | 126     | Sesuai data pembayaran klaim jaminan dari bulan Januari s/d Mei 2021 |
| 3.  | Jaminan kecelakaan kerja | 11            | 42      | Sesuai data pembayaran klaim jaminan dari bulan Januari s/d Mei 2021 |
| 4.  | Jaminan kematian         | 6             | 25      | Sesuai data pembayaran klaim jaminan dari bulan Januari s/d Mei 2021 |

## 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Berdasarkan tabel dibawah ini, pada tahun 2021 terhitung sejak bulan Januari – Juni pelayanan Drafduk yang paling banyak adalah pembuatan E-KTP berjumlah 2000, kemudian pelayanan Kartu Keluarga berjumlah 1.489. Sementara untuk pelayanan bidang pencatatan sipil yang tercatat paling banyak adalah pembuatan Akta Kelahiran berjumlah 326. Kemudian, untuk pelayanan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data yang paling banyak adalah pelayanan pengaduan data kependudukan berjumlah 720.

Tabel 23. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang

| <b>No.</b>  | <b>Jenis Layanan</b>                                  | <b>Total Kunjungan 6 bulan Januari – Juni 2021</b> | <b>Rata-rata Jumlah Kunjungan / bulan</b> |
|-------------|---|--|---|
| <b>(1.)</b> | <b>Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk)</b> |  |   |
| 1.          | Pelayanan Kartu Keluarga (KK)                         | 8.938  | 1.489                                     |
| 2.          | Pelayanan KTP elektronik                              | 12.000   | 2.000                                     |
| 3.          | Pelayanan KIA   | 2.841  | 473                                       |
| 4.          | Pelayanan Pindah Penduduk                             | 3.045  | 507                                       |
| <b>(II)</b> | <b>Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (CAPIL)</b>      |  |   |
| 1.          | Pelayanan AKTA Kelahiran                              | 1.958  | 326                                       |
| 2.          | Pelayanan AKTA Kematian                               | 531  | 88  |
| 3.          | Pelayanan AKTA Perkawinan                             | 83   | 14  |
| 4.          | Pelayanan AKTA Perceraian                             | 6  | 1   |
| 5.          | Pelayanan AKTA pengakuan anak                         | 0  | 0   |
| 6.          | Pelayanan AKTA pengesahan anak                        | 4  | 0,6                                       |

|   |                                       |     |     |
|---|---------------------------------------|-----|-----|
| 7.  | Pelayanan AKTA pengangkatan anak      | 2   | 0,3 |
| <b>(III) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan Data</b> |                                       |     |     |
| 1.  | Pelayanan informasi data kependudukan | 42  | 7   |
| 2.  | Pelayanan pengaduan data kependudukan | 720 | 720 |

## 8. Kantor Badan Pertanahan Nasional

Reformasi dibidang pertanahan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan petanahan dan menjadikan lebih efisien, efektif, responsive, dan transparan serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria pasal 19 ayat 1, untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah. Dalam upaya meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan khususnya dalam mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan pendaftaran tanah serta untuk menghilangkan anggapan masyarakat bahwa pengurusan sertifikat itu lama, berbelit-belit dan mahal, maka pemerintah dituntut untuk lebih aktif dan tidak hanya bersifat menunggu pada masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum). Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi

dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Tabel 24. Pelayanan Kantor Pertanahan di Kota Bontang

| No. | Nama Produk Layanan                                   | Jumlah Produk |         | Keterangan |
|-----|---|---------------|---------|------------|
|     |   | Mingguan      | Bulanan |            |
| 1.  | Pengukuran – ASN (PTSL)                               | 48            | 192     | -          |
| 2.  | Pendaftaran tanah pertama kali pemberian hak (PTSL)   | 25            | 100     | -          |
| 3.  | Pengecekan Sertifikat                                 | 21            | 85      | -          |
| 4.  | Roya  | 11            | 45      | -          |
| 5.  | Hak Tanggungan  | 8             | 33      | -          |
| 6.  | Peralihan hak – jual beli                             | 8             | 31      | -          |
| 7.  | Pendaftaran SK hak                                    | 3             | 11      | -          |
| 8.  | Perubahan Hak Atas Tanah                              | 2             | 9       | -          |
| 9.  | Surat keterangan pendaftaran tanah                    | 2             | 7       | -          |
| 10. | Pemecahan bidang                                      | 1             | 5       | -          |
| 11. | Peralihan – hak pewarisan                             | 1             | 4       | -          |
| 12. | Permohonan SK Pemberian hak guna bangunan badan hukum | 1             | 4       | -          |
| 13. | Permohonan SK pemberian hak milik perorangan          | 1             | 4       | -          |
| 14. | Pengukuran ulang dan pemetaan kadastral               | 0             | 2       | -          |
| 15. | Informasi nilai tanah atau nilai aset properti        | 0             | 1       | -          |
| 16. | Permohonan SK pemberian hak guna bangunan perorangan  | 0             | 1       | -          |

## 9. Dinas Perindustrian Koperasi UMKM dan Perdagangan

Koperasi menempati kedudukan yang sangat penting dalam sistem perekonomian Indonesia. Hal itu ditunjukkan pada ketegasan sikap pasal 33 UUD 1945 dan juga pada pasal 4 UU No.25/1992. Dalam penjelasan pasal 33 UUD 1945, misalnya koperasi jelas-jelas dinyatakan sebagai bentuk perusahaan yang sesuai dengan sistem perekonomian yang hendak dibangun di Indonesia. Sedangkan dalam pasal 4 UU No.25/1995, antara lain dikatakan bahwa fungsi

koperasi adalah untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.<sup>10</sup>

Surat Keterangan Asal (SKA) merupakan suatu dokumen penyerta ekspor dan untuk diterbitkannya Surat Keterangan Asal harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan, sehingga tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Dengan Surat Keterangan Asal ini kita dapat menikmati fasilitas penurunan tarif yang di berikan oleh negara-negara maju kepada negara-negara yang sedang berkembang. Ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan Surat Keterangan Asal baik yang berdasarkan kesepakatan internasional dalam perjanjian bilateral, regional dan multilateral telah banyak mengalami perubahan.

Karena itu, dalam menunjang usaha peningkatan ekspor telah disusun penyempurnaan ketentuan tentang Surat Keterangan Asal (SKA) yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/9/2005. Ada tiga cara prosedur penerbitan dokumen Surat Keterangan Asal (SKA), yaitu secara manual, semi otomasi dan full otomasi. Dimana tiap-tiap prosedur tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing. Selain tiga hal diatas, juga terdapat prosedur pembatalan SKA. Pembatalan SKA dapat disebabkan adanya kesalahan dalam proses pengisian form SKA, terjadi kerusakan pada form SKA dan sebagainya. Tabel berikut ini merupakan bukti pemakaian FORM SKA dari bulan Januari – Juli 2021 yang diterbitkan oleh Dinas Koperasi Kota Bontang:

Tabel 25. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Januari 2021

| No. | Nama Perusahaan  | Jenis Form SKA |   |    |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------|----------------|---|----|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                  | A              | B | D  | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim |                |   | 15 |   | 1  | 3     | 1  |        | 20   |

<sup>10</sup> Tulus Tambunan, *Prospek Perkembangan Koperasi di Indonesia ke Deoan: Masih Relevankah Koperasi di Dalam Era Modernisasi Ekonomi?*, Pusat Studi Industri dan UKM Universitas Trisakti, Jakarta, 2008, hal. 2–3.

|    |                              |  |  |   |   |   |  |  |  |    |
|----|------------------------------|--|--|---|---|---|--|--|--|----|
| 2. | PT. Badak NGL                |  |  |   | 3 |   |  |  |  | 3  |
| 3. | PT. Kaltim Methanil Industri |  |  |   |   |   |  |  |  | 0  |
| 4. | PT. Kaltim Pama Industri     |  |  |   | 2 | 4 |  |  |  | 6  |
| 5. | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |  |  | 2 |   |   |  |  |  | 2  |
| 6. | PT. Indexim Calindo          |  |  |   | 7 |   |  |  |  | 7  |
| 7. | PT. Batubara Global Energi   |  |  | 1 | 3 | 1 |  |  |  | 5  |
| 8. | PT. Perkasa Inakerta         |  |  |   | 3 |   |  |  |  | 3  |
|    |                              |  |  |   |   |   |  |  |  | 46 |

Tabel 26. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Februari 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |   |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|---|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             |                | 2 | 2 | 7 |    | 2     | 2  |        | 15   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                |   | 1 |   |    |       | 1  |        | 2    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   |   |   |    |       |    |        | 0    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   | 1 |   |    |       | 1  |        | 2    |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |   |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   | 1 | 2 |    |       |    |        | 3    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   | 5 | 7 |    |       |    |        | 12   |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |   | 1 |    |       |    |        | 1    |
|     |                              |                |   |   |   |    |       |    |        | 35   |

Tabel 27. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Maret 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |   |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|---|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             |                |   | 7 | 2 |    | 1     | 3  |        | 13   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                |   | 1 | 2 |    | 1     |    |        | 4    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   |   |   |    |       |    |        | 0    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   | 2 |   | 2  |       |    |        | 4    |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |   |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   |   | 3 | 4  |       |    |        | 7    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   |   | 8 | 1  |       |    |        | 9    |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |   | 2 |    |       |    |        | 2    |
|     |                              |                |   |   |   |    |       |    | 39     |      |

Tabel 28: Laporan Pemakaian Form SKA Bulan April 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |    |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|----|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D  | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             |                |   | 11 |   |    | 2     | 1  |        | 14   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                | 1 |    | 1 |    | 1     |    |        | 3    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   |    | 2 |    |       |    |        | 2    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   |    |   |    |       |    |        | 0    |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |    |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   |    | 8 | 1  |       |    |        | 9    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   |    | 9 | 2  |       |    |        | 11   |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |    | 1 |    |       |    |        | 1    |
|     |                              |                |   |    |   |    |       |    | 40     |      |

Tabel 29. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Mei 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |    |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|----|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D  | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             |                |   | 26 | 2 |    | 1     | 1  | 4      | 24   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                | 2 |    | 2 |    |       |    |        | 4    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   | 2  | 2 |    |       |    |        | 4    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   | 1  |   | 4  |       |    |        | 5    |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |    |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   |    | 7 | 1  |       |    |        | 8    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   |    | 8 | 3  |       |    |        | 11   |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |    | 1 | 1  |       |    |        | 2    |
|     |                              |                |   |    |   |    |       |    | 68     |      |

Tabel 30. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Juni 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |   |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|---|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             | 3              |   |   | 1 |    | 1     |    | 4      | 37   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                | 1 |   | 1 |    | 1     |    |        | 3    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   |   | 1 |    |       |    |        | 1    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   |   |   | 6  |       | 3  |        | 10   |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |   |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   |   | 5 |    |       |    |        | 5    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   |   | 5 | 1  |       |    |        | 6    |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |   | 4 |    |       |    |        | 4    |
|     |                              |                |   |   |   |    |       |    | 66     |      |

Tabel 31. Laporan Pemakaian Form SKA Bulan Juli 2021

| No. | Nama Perusahaan              | Jenis Form SKA |   |    |   |    |       |    | Jumlah |      |
|-----|------------------------------|----------------|---|----|---|----|-------|----|--------|------|
|     |                              | A              | B | D  | E | AI | IJEPA | AK |        | AANZ |
| 1.  | PT. Pupuk Kaltim             |                |   | 25 | 1 |    | 2     | 3  |        | 31   |
| 2.  | PT. Badak NGL                |                | 2 |    | 3 |    | 1     |    |        | 6    |
| 3.  | PT. Kaltim Methanil Industri |                |   |    | 1 |    |       |    |        | 1    |
| 4.  | PT. Kaltim Pama Industri     |                |   | 2  | 1 |    |       | 3  |        | 6    |
| 5.  | PT. Kaltim Nitrate Indonesia |                |   |    |   |    |       |    |        | 0    |
| 6.  | PT. Indexim Calindo          |                |   |    | 5 | 3  |       | 1  |        | 9    |
| 7.  | PT. Batubara Global Energi   |                |   |    | 4 | 3  |       | 1  |        | 8    |
| 8.  | PT. Perkasa Inakerta         |                |   |    | 2 |    |       |    |        | 2    |
|     |                              |                |   |    |   |    |       |    | 63     |      |

Tabel 32. Produk Layanan Publik Kantor Dinas/Instansi/BUMD/BUMN/Swasta

| No. | Nama Produk Layanan                    | Jumlah Produk |         | Keterangan           |
|-----|--|---------------|---------|----------------------|
|     |  | Mingguan      | Bulanan |                      |
| 1.  | TDG (Tanda Daftar Gudang)              | -             | 1       | Januari-Agustus 2021 |
| 2.  | IUTM (Izin Usaha Toko Modern)          | -             | -       | Januari-Agustus 2021 |
| 3.  | SIUP MB (Surat Izin Usaha Perdagangan) | -             | -       | Januari-Agustus 2021 |

Tabel 33. Laporan Pemakaian Form SKA Simpan-Pinjam

| No. | Nama Produk Layanan            | Jumlah Produk |         | Keterangan |
|-----|--------------------------------|---------------|---------|------------|
|     |                                | Mingguan      | Bulanan |            |
| 1.  | Rekomendasi lain simpan-pinjam | -             | 1       | -          |

## 10. PLN Kota Bontang

PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan

layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah.

Tabel 34. Rekapitulasi Produk Layanan PLN ULP di Kota Bontang

| No. | Nama Produk Layanan          | Jumlah Produk |         |                      | Keterangan               |
|-----|------------------------------|---------------|---------|----------------------|--------------------------|
|     |                              | Mingguan      | Bulanan | Akumulasi Tahun 2021 |                          |
| 1.  | Pasangan baru                | 65            | 259     | 1.296                | -                        |
| 2.  | Perubahan daya               | 44            | 177     | 886                  | -                        |
| 3.  | Penerangan sementara (pesta) | 13            | 53      | 265                  | -                        |
| 4.  | Super electrilife 2021       | 11            | 43,6    | 218                  | -                        |
| 5.  | Ramadhan berkah 2021         | 2             | 8       | 40                   | -                        |
| 6.  | Ramadhan peduli 2021         | 4             | 17      | 83                   | -                        |
| 7.  | Super hemat UMKM 2021        | 0             | 0       | 1                    | -                        |
| 8.  | Terangi negeri daerah 3T     | -             | -       |                      | Program sejak tahun 2018 |
| 9.  | Terangi negeri BDT           | 5             | 19      | 93                   | Program sejak tahun 2018 |

Pelanggan PLN terbagi dalam beberapa golongan, yaitu golongan rumah tangga, golongan bisnis, golongan industri dan golongan umum/pelayanan sosial. Tabel dibawah ini menunjukkan rekapitulasi pelayanan yang dilakukan PLN Kota Bontang pada tahun 2021 dalam jumlah mingguan maupun bulanan paling banyak pelayanan pemasangan baru, kemudian pelayanan penambahan daya dan pelayanan penerangan sementara (acara-acara pesta).

#### **11. BRI Cabang Kota Bontang**

Sesuai dengan fungsinya, perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kemudian disalurkan kembali lewat pinjaman kredit, yang secara nyata akan mendorong dunia usaha akan berkembang lebih pesat. Pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha akibat adanya penambahan investasi akan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi.<sup>11</sup>

Mengenai pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi setiap karyawan sebagai pelayan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja karyawan sangat penting, sebab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik pada lembaga Pemerintah maupun swasta semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, efisien dan efektif. Kata kunci untuk memenuhi harapan tersebut adalah pelanggan/masyarakat yang harus dilayani dan dipuaskan kebutuhannya, bukan sebaliknya karyawan yang harus dilayani masyarakat.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/157100-ID-none.pdf>

<sup>12</sup> Ibid.

Tabel 35. Jenis Layanan BRI Cabang Kota Bontang

| No. | Nama Produk Layanan | Jumlah Produk |               | Keterangan                                |
|-----|---------------------|---------------|---------------|---|
|     |                     | Mingguan      | Bulanan       |   |
| 1.  | Simpanan            | 35 rekening   | 140 rekening  | Jumlah rekening tabungan baru BRI Bontang |
| 2.  | Pinjaman            | 25 debitur    | 100 debitur   | Jumlah debitur tabungan baru BRI Bontang  |
| 3.  | Jasa Bank lainnya   | 30 transaksi  | 120 transaksi | Jumlah transaksi transfer BRI Bontang     |

Pelayanan nasabah BRI Cabang Kota Bontang pada tahun 2021 (Januari-Juli) telah melayani produk jenis layanan simpanan 140 rekening tabungan baru per/bulan, 100 debitur/per bulan dan 120 transaksi dari jasa Bank lainnya/per bulan.

## 12. Dinas Perhubungan

Pengembangan sarana transportasi sangat penting dilakukan karena dapat menunjang dan menggerakkan dinamika pembangunan. Dengan kata lain, sarana transportasi dapat berfungsi sebagai katalisator dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah. Karena itu sarana transportasi jalan memiliki arti yang sangat penting bagi suatu wilayah, baik bagi masyarakat maupun bagi kepentingan pembangunan wilayah. Kondisi jalan yang baik dapat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan berbagai aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Pembangunan suatu wilayah, struktur jalan yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas suatu wilayah cepat berkembang dengan baik dari sarana fisik wilayah, ekonomi, sosial dan lainnya.<sup>13</sup> Tabel berikut ini menunjukkan adanya dampak positif dalam berbagai sektor yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bontang terkait pembangunan sarana transportasi. Dampak positif yang dihasilkan

<sup>13</sup> Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2012.

ternyata mampu mendorong berbagai pembangunan yang meningkatkan perekonomian dan menjadi bagian kawasan penting di Kota Bontang.

Tabel 36. Analisis Dampak Lalu Lintas

| <b>No.</b> | <b>Pembangunan</b>                                       | <b>Tahun Pelaksanaan</b> | <b>OPD yang Memberikan</b> |
|------------|--|--------------------------|----------------------------|
| 1.         | Ruko Halal Square  | 2011                     | Dinas Perhubungan          |
| 2.         | Kenari Waterpark   | 2011                     | Dinas Perhubungan          |
| 3.         | Bengkel & cuci mobil koperhop                            | 2012                     | Dinas Perhubungan          |
| 4.         | Bengkel & showroom Auto 2000                             | 2012                     | Dinas Perhubungan          |
| 5.         | Perum Damai Lestari Indah                                | 2013                     | Dinas Perhubungan          |
| 6.         | Revitalisasi terminal Telihan                            | 2014                     | Dinas Perhubungan          |
| 7.         | PLTU 2x100 MW PT. Graha Power Kaltim                     | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 8.         | Perum PT. KCY Cluster Pupuk Raya                         | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 9.         | Sport Center   | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 10.        | Kios & Knowledge House PT. Badak NGL                     | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 11.        | Pasar Citra Mas Loktuan                                  | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 12.        | Ruko Gunung Mas  | 2015                     | Dinas Perhubungan          |
| 13.        | Besi tua PT. Rahmat Dwipa Jaya                           | 2016                     | Dinas Perhubungan          |
| 14.        | Pool PT. Timur Indah Perkasa                             | 2016                     | Dinas Perhubungan          |
| 15.        | Pool PT. Kaltim Industri Estale                          | 2016                     | Dinas Perhubungan          |
| 16.        | Kantor dan fasilitas pendukung PT. Kaltim Parma Industri | 2016                     | Dinas Perhubungan          |
| 17.        | Kawasan industri PT. Kaltim Industri Eatale              | 2017                     | Dinas Perhubungan          |
| 18.        | PLTG/MG MPP Kaltim (30 MW) Kanaan                        | 2018                     | Dinas Perhubungan          |
| 19.        | Operasional PT. Harlis Tata Tahta                        | 2018                     | Dinas Perhubungan          |
| 20.        | Penjualan dan penumpukan PT. Karya Wiraputra Bontang     | 2018                     | Dinas Perhubungan          |

|     |   |      |          |
|-----|---|------|----------|
| 21. | Kegiatan operasional Kawasan Peruntukan Industri PT. Pupuk Kaltim   | 2019 | DPM-PTSP |
| 22. | Kegiatan pembangunan Downstream Industri Sawit, Bulking/tangki CPO, dan tangki penyedia bahan bakar Hsd, gudang kantor dan sarana prasarana penunjang lainnya PT. Enerdi Unggul Persada | 2019 | DPM-PTSP |
| 23. | Pembangunan mall dan bioskop (Bontang City Mal) PT. Anggaraksa Lokeswara  | 2019 | DPM-PTSP |
| 24. | Pembangunan fasilitas pengisian LNG Gas Refilling Station Unit PT. Alesco Putera Infantri Energi  | 2021 | DPM-PTSP |

Manajemen lalu-lintas umumnya diterapkan untuk kota-kota dimana kemacetan lalu-lintas menjadi ciri utamanya. Karena sifatnya yang mengoptimasikan jaringan fasilitas transportasi yang ada, maka tujuan manajemen transportasi dapat dijabarkan ke dalam beberapa hal, antara lain: mempertahankan atau mempertinggi kualitas jasa pelayanan transportasi yang ada; mempertinggi efisiensi sistem transportasi yang ada; menekan biaya dari usaha memperbaiki kualitas dan efisiensi sistem transportasi yang ada; meminimalkan dampak lingkungan dari adanya jasa dan fasilitas transportasi yang ada; mempromosikan dampak sosial dan ekonomi yang positif dan mengurangi dampak yang negatif dari sistem dan fasilitas yang ada.<sup>14</sup>

Tabel 37. Kajian Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas

| No. | Pembangunan  | Tahun Pelaksanaan | OPD yang Melaksanakan |
|-----|--|-------------------|-----------------------|
| 1.  | Pembangunan RSUD kelas D dan fasilitas pendukung lainnya   | 2019              | DPM-PTSP              |
| 2.  | Operasional jalan baru kawasan peruntukan industri PT. Kaltim Industrial Estale (tembus ke jalan Pupuk Raya dan jalan Brigjend Slamet Riyadi | 2020              | Dinas Perhubungan     |

<sup>14</sup> Tjahjono Tri, *Kursus Singkat Manajemen Lalu Lintas*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1995.

Tabel diatas menunjukkan manajemen dan rekayasa lalu lintas serta pelayanan izin jaringan trayek dan kendaraan wajib uji yang diterbitkan Dinas Perhubungan Kota Bontang. Dalam manajemen dan rekayasa lalu lintas yang dikerjakan, Dinas Perhubungan menjadi OPD yang melaksanakan operasional jalan baru kawasan industri PT. Pupuk Kaltim tembus hingga alan Slamet Riyadi.

Tabel 38. Pelayanan Jaringan Trayek Angkutan Umum Orang di Kota Bontang

| <b>No.</b> | <b>Rasio Ijin Trayek (ijin trayek yang dikeluarkan/jumlah penduduk)</b> | <b>Tahun</b> | <b>Ijin Trayek yang dikeluarkan</b> |
|------------|---|--------------|-------------------------------------|
| 1.         | 0,000103  | 2018         | 18                                  |
| 2.         | 0,000161  | 2019         | 28                                  |
| 3.         | 0,000029  | 2020         | 5                                   |

Tabel 39. Pelayanan Jaringan Trayek Angkutan Umum Perkotaan di Kota Bontang

| <b>No.</b> | <b>Jenis Kendaraan</b>  | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Kendaraan Wajib Uji</b> |
|------------|-------------------------|--------------|-----------------------------------|
| 1.         | Pick up                 | 2018         | 1560                              |
|            |                         | 2019         | 2286                              |
|            |                         | 2020         | 2617                              |
| 2.         | Truk                    | 2018         | 479                               |
|            |                         | 2019         | 520                               |
|            |                         | 2020         | 551                               |
| 3.         | Bus                     | 2018         | 213                               |
|            |                         | 2019         | 242                               |
|            |                         | 2020         | 263                               |
| 4.         | Angkutan umum perkotaan | 2018         | 42                                |
|            |                         | 2019         | 57                                |
|            |                         | 2020         | 59                                |

Untuk ijin trayek yang dikeluarkan Dinas Perhubungan Kota Bontang pada tahun 2018 berjumlah 18 unit, tahun 2019 berjumlah 28 unit dan tahun 2020 berjumlah 5 unit. Sedangkan untuk pelayanan kendaraan yang wajib uji antara tahun 2018 sampai 2020 jumlah paling banyak jenis kendaraan Pick up, kemudian truk, lalu bus dan terakhir angkutan umum perkotaan.

### **13. Kantor Pos Indonesia**

PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi bagi masyarakat terutama yang berhubungan dengan surat-menyurat dan pengiriman barang. Untuk menghasapi dunia usaha yang semakin kompetitif maka diperlukan penyesuaian status Badan Usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu menembangkan pelayanan yang lebih kualitas. Selain itu juga karena perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan munculnya sarana atau media komunikasi lain yang lebih cepat dan canggih. Sehingga masyarakat akan berkomunikasi dan memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari luar negeri dengan mudah dan cepat.

Perubahan tersebut merupakan momentum untuk reformasi secara menyeluruh dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang lebih berkualitas. Hal ini pun sesuai dengan salah satu ciri dari Persero yaitu bahwa makna usaha persero adalah untuk memupuk keuntungan, pelayanan dan pembinaan organisasi yang baik, efektif, efisien, dan ekonomis secara *business, cost accounting principles, management, effectiveness* dan pelayanan yang baik, memuaskan dan memperoleh laba.

Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut agar dapat meningkatkan kualitas diri baik kinerjanya maupun pelayanannya sebagai sebuah organisasi publik. Hal tersebut perlu dilakukan karena seperti yang tertuang pada semboyan Pt. Pos Indonesia yaitu “Untuk Anda Kami Ada” yang merupakan wujud nyata bahwa pelayanan yang diberikannya itu berorientasi pada pelanggan (*Customers*). Selain itu juga sesuai dengan salah satu unsur dari Catur Sukses Sapta Pedoman PT. Pos Indonesia yaitu pada unsur sasaran pokok yang meliputi sasaran terhadap kepuasan pelanggan, komitmen pada pelayanan umum, dan hasil terbaik. Dengan demikian disini kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa Pos harus diprioritaskan.

Tabel 40. Pelayanan Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia di Kota Bontang

| No. | Jenis Pelayanan                      | Jumlah |       | Keterangan   |
|-----|--------------------------------------|--------|-------|--------------|
|     |                                      | Juni   | Juli  |              |
| 1.  | <b>Jasa kurir &amp; logistik</b>     |        |       | <b>Tahun</b> |
|     | - expres                             | 122    | 10    | 2021         |
|     | - Kilat khusus                       | 3.305  | 2.578 | 2021         |
|     | - Jumbo ekonomi                      | 483    | 622   | 2021         |
|     | - Q9 sambeday                        | 12     | 96    | 2021         |
| 2.  | <b>Jasa Keuangan (bayar tagihan)</b> |        |       |              |
|     | - Wesel                              | -      | -     | -            |
|     | - Tabungan Pembayaran Pensiun        | -      | -     | -            |
|     | - Telpon                             | -      | -     | -            |
|     | - PLN                                | -      | -     | -            |
|     | - Asuransi Hexa (BUMN)               | -      | -     | -            |
|     | - Gas                                | -      | -     | -            |
|     | - Wifi                               | -      | -     | -            |
|     | - Pembagian Beras                    | -      | -     | -            |

Jenis pelayanan yang dilakukan PT. Pos Indonesia Kota Bontang di bulan Juni 2021 paling banyak adalah jenis pelayanan Kilat Khusus, Jumbo ekonomi, expres dan Q9 sambeday. Namun fluktuasi jasa pengiriman Kilat Khusus dan Expres di bulan Juli 2021 mengalami penurunan, sedangkan jenis layanan pengiriman Jumbo Ekonomi justru mengalami peningkatan.

#### 14. Kantor Samsat

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan persyaratan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena terkait dengan prosedur

pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor semuanya diterapkan sama dan seragam pada setiap wilayah, jadi tidak ada yang tidak berdasarkan aturan undang-undang.

Maka, hasil mutu dan kualitas produk pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kota Bontang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena prosedur pelayanan yang diterapkan juga sesuai dengan ketentuan standar peraturan yang berlaku. Produk layanan berupa dokumen STNK dan BPKB yang dikeluarkan juga dijamin benar, tepat dan sah, sehingga hasil produk layanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya.

Tabel 41. Pelayanan Pajak Tahunan dan 5 Tahunan di Kota Bontang

| <b>No.</b> | <b>Produk Layanan</b>     | <b>Jumlah</b> | <b>Keterangan</b> |
|------------|---------------------------|---------------|-------------------|
| 1.         | Pelayanan Pajak Tahunan   | 110 Unit      | 1 hari            |
| 2.         | Pelayanan Pajak 5 Tahunan | 50 unit       | 1 hari            |

Kantor Samsat Kota Bontang sesuai data yang ada hanya melayani pajak kendaraan bermotor tahunan dan 5 tahunan. Untuk pajak tahunan dalam sehari bisa melayani 110 unit dan 50 unit pajak 5 tahunan kendaraan bermotor. Sementara untuk jenis layanan lain seperti mutasi kendaraan bermotor dari/dan ke luar daerah tidak ada data pelayanan.

#### **15. PT. Bank Kaltimara Kota Bontang**

PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara disingkat PT BPD Kaltim Kaltara dengan sebutan Bankaltimara, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, Pemerintah Kabupaten/Kota se Kalimantan Timur dan Pemerintah Kabupaten/Kota se

Kalimantan Utara dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas.<sup>15</sup>

Bankaltimtara sendiri akan lebih fokus dalam mengeksplorasi potensi yang ada di daerah dengan meningkatkan pembukaan jaringan kantor dan layanan di seluruh kecamatan yang ada di Kaltim dan Kaltara, terutama di daerah pedalaman dan perbatasan/beranda negara. Potensi ekonomi dan pembangunan daerah harus dikembangkan, salah satunya melalui peranan bank sebagai salah satu infrastruktur dan kelengkapan otonomi daerah.

Tabel 42. Jenis Layanan Bankaltimtara di Kota Bontang

| No. | Nama Produk Layanan  | Jumlah Produk |         | Keterangan |
|-----|----------------------|---------------|---------|------------|
|     |                      | Mingguan      | Bulanan |            |
| 1.  | Simpeda              | 52            | 161     | 2021       |
| 2.  | Tabungan Prama       | 16            | 53      | 2021       |
| 3.  | Tabungan Tabunganku  | 62            | 204     | 2021       |
| 4.  | Tabungan Giro swasta | 2             | 7       | 2021       |
| 5.  | Deposito             | 11            | 33      | 2021       |

Berdasarkan tabel di atas, Bankaltimtara di Kota Bontang telah melayani beberapa jenis pelayanan nasabah, dan sampai pada pertengahan tahun 2021 (Januari – Juli) jenis nasabah yang paling banyak dalam hitungan mingguan maupun bulanan adalah layanan nasabah Tabungan Tabunganku, kemudian Simpeda, Tabungan Prama, Deposito dan Tabungan Giro Swasta.

## 16. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas dalam mengumpulkan penerimaan Negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak semakin menjadi penting. DJP tidak dapat

<sup>15</sup> <https://bankaltimtara.co.id/id/page/tentang-bankaltimtara>

berbuat atau berperilaku hanya berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan saja, akan tetapi mau tidak mau harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan terbaik. Nilai-nilai yang dianut dan yang menjadi acuan agar dapat memberikan layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan.

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dalam melakukan pelayanan wajib pajak, KPP Pratama Kota Bontang setiap bulannya menerima kunjungan dari beberapa peserta wajib pajak meliputi pajak bisnis dan perseorangan.

Tabel 43. Jenis Layanan dan Jumlah Pengunjung 2020

| <b>No.</b> | <b>Jenis Layanan</b>      | <b>Total Kunjungan Satu Tahun</b> | <b>Rata-rata Jumlah Kunjungan/Per Bulan</b> |
|------------|---------------------------|-----------------------------------|---|
| 1.         | Pajak hotel               | 336                               | 28  |
| 2.         | Pajak restoran            | 3.972                             | 331   |
| 3.         | Pajak hiburan             | 193                               | 16  |
| 4.         | Pajak reklame             | 686                               | 58  |
| 5.         | Pajak penerangan jalan    | 194                               | 16  |
| 6.         | Pajak galian golongan C   | 2                                 | 1   |
| 7.         | Pajak parkir              | 39                                | 3   |
| 8.         | Pajak air tanah           | 60                                | 5   |
| 9.         | Pajak sarang burung walet | 1                                 | 1   |
| 10.        | Pajak BPHTB               | 1.358                             | 113   |
| 11.        | PBB                       | 20.026                            | 1.668                                       |
|            |                           | <b>26.867</b>                     |   |

Tabel 44. Jenis Layanan dan Jumlah Pengunjung 2021

| No. | Jenis Layanan             | Total Kunjungan Enam Bulan | Rata-rata Jumlah Kunjungan/Bulan |
|-----|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 1.  | Pajak hotel               | 197                        | 32                               |
| 2.  | Pajak restoran            | 1.057                      | 176                              |
| 3.  | Pajak hiburan             | 103                        | 17                               |
| 4.  | Pajak reklame             | 540                        | 90                               |
| 5.  | Pajak penerangan jalan    | 127                        | 21                               |
| 6.  | Pajak galian golongan C   | 1                          | 1                                |
| 7.  | Pajak parkir              | 24                         | 4                                |
| 8.  | Pajak air tanah           | 32                         | 5                                |
| 9.  | Pajak sarang burung walet | 0                          | 0                                |
| 10. | Pajak BPHTB               | 504                        | 99                               |
| 11. | PBB                       | 15.993                     | 2.665                            |
|     |                           | <b>18.668</b>              |                                  |

Berdasarkan skala yang tercantum dalam tabel berikut, pengunjung yang mendapat pelayanan terbanyak pada tahun 2020 adalah PBB, pajak Restoran, pajak BPHTB, pajak reklame dan seterusnya. Sementara pengunjung terbanyak yang mendapat pelayanan pada tahun 2021 (sesuai urutan) adalah PBB, pajak restoran, pajak reklame, pajak BPHTB, penerangan jalan, pajak hiburan, pajak air tanah, parkir dan pajak Galian C. Sedangkan untuk layanan pajak sarang burung walet sama sekali tidak ada.

## 17. BPJS Kesehatan

Prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Bontang, yaitu peserta BPJS wajib menunjukkan kartu kepesertaan kemudian petugas BPJS akan memeriksa letak FKTP peserta dan masa berlaku kartu kepesertaan. Setelah semua dianggap memenuhi syarat, peserta BPJS baru boleh menggunakan kartunya untuk berobat.

BPJS Kesehatan Kota Bontang selama ini telah melayani kepesertaan JKN-KIS mulai dari pendaftaran anggota baru, perubahan fasilitas kesehatan, perubahan gaji untuk PNS/POLRI/TNI, perubahan anggota peserta, bayi baru lahir, pelaporan anggota keluarga yang meninggal dunia, perubahan/perbaikan data semua segmen dan lain-lain.

Selain itu, BPJS Kesehatan Kota Bontang juga melayani pembuatan kartu BPJS khususnya mereka yang mengurus pembuatan kartu bagi penerima bantuan dan pembuatan kartu JKN, bagi pekerja penerima upah khusus untuk perseorangan atau pekerja bukan menerima upah (misalnya pukesmas atau Rumah Sakit) tidak dapat memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu BPJS namun dapat langsung di urus ke kantor BPJS atau tempat yang telah ditunjuk oleh BPJS.<sup>16</sup> Produk-produk pelayanan tersebut digambarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 45. Data Produk Layanan Publik Kantor Dinas/Instansi/BUMD/BUMN/Swasta

| No. | Nama Produk Layanan  | Jumlah Produk |         | Keterangan |
|-----|--|---------------|---------|------------|
|     |  | Mingguan      | Bulanan |            |
|     | <b>Pelayanan administrasi kepesertaan JKN-KIS:</b>   |               |         |            |
| 1.  | Pendaftaran kepesertaan mandiri/PBPU   | 40            |         |            |
| 2.  | Perubahan fasilitas kesehatan TNI/POLRI dan perubahan FKTP sebelum 3 bulan (bagi peserta pindah domisili/pindah tugas) | 15            |         |            |
| 3.  | Pendaftaran dan penambahan anggota keluarga PNS/TNI/POLRI  | 10            |         |            |
| 4.  | Perubahan data gaji dan golongan PNS/TNI/POLRI   | 5             |         |            |
| 5.  | Pendaftaran bayi baru lahir dari ibu bayi PBI APBN dan APBD Kota Bontang   | 30            |         |            |
| 6.  | Perubahan/perbaikan data identitas all segmen  | 80            |         |            |

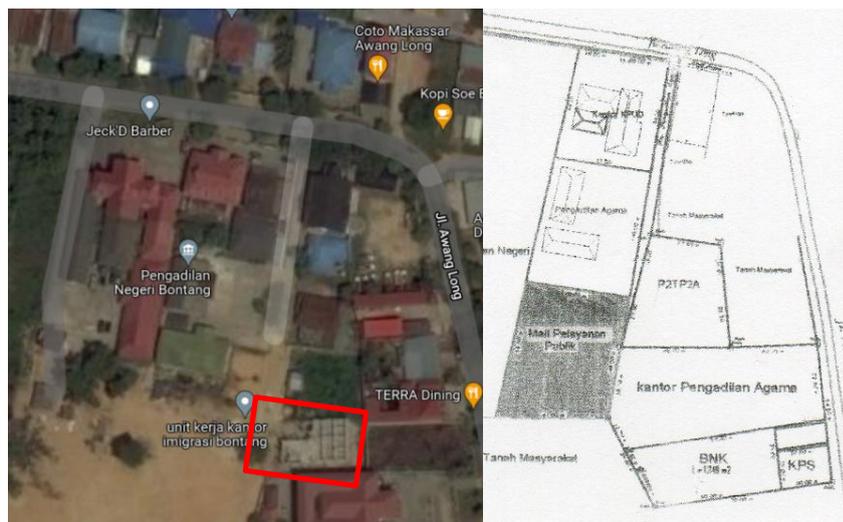
<sup>16</sup> [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Selvi%20Eka%20Handayani%20\(02-28-18-09-03-57\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Selvi%20Eka%20Handayani%20(02-28-18-09-03-57).pdf)

|    |   |    |   |          |
|----|---|----|---|----------|
| 7. | Pengurangan anggota keluarga (pelaporan peserta meninggal dunia, pembaharuan KK dan pelaporan WNI pergi ke luar negeri) | 20 |   |          |
| 8. | Mutasi peserta PD Penda   |    | 1 | Kolektif |
| 9. | Mutasi peserta PPU Badan Usaha  |    | 1 | kolektif |

**BAB IV**  
**RENCANA PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK**  
**KOTA BONTANG**

**A. Rencana Lokasi**

Rencana lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Bontang berada area kantor pengadilan agama dan pengadilan negeri yang berlokasi di Jalan Awang Long. Lokasi ini dipandang stretegis dan mudah diakses oleh masyarakat dan memiliki lahan untuk membangun gedung dan sarana penunjang lainnya tempat parkir yang nyaman bagi pengunjung.



Gambar 6. Rencana Lokasi Mal Pelayanan Publik

**B. Rencana Gedung Mal Pelayanan Publik**

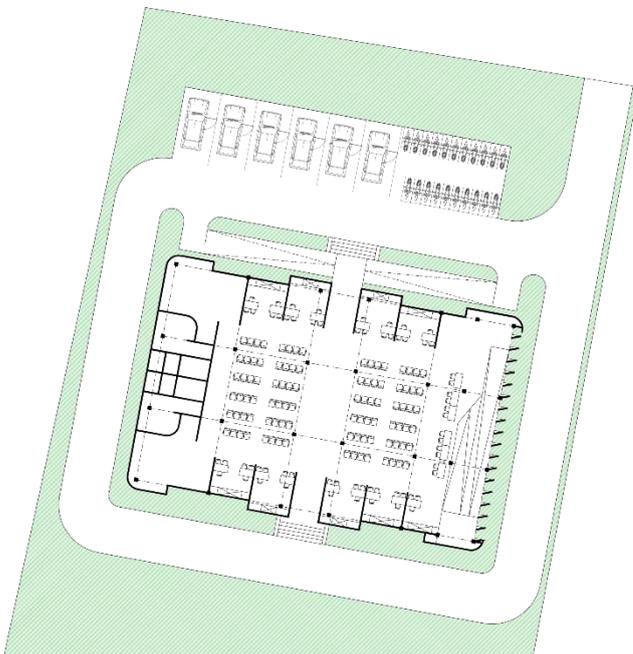
Sebagai gambaran umum gedung Mal Pelayanan Publik Kota Bontang yang dibangun, berikut adalah gambar rencana *layout plan*, *site plan* dan bentuk rancangan gedung MPP.



**LEGENDA :**

1. Jalan Masuk dan Keluar
2. Parkir Mobil
3. Parkir Motor
4. Bangunan Utama

Gambar 7. Layout Plan MPP



**KETERANGAN**

1. Luas Tanah =
- 2100 m<sup>2</sup>
2. Main Building =
- 1004 m<sup>2</sup>

Gambar 8. Site Plan MPP



Gambar 9. Perspektif Depan Gedung MPP



Gambar 10. Perspektif Samping Gedung MPP

### C. Rencana Instansi yang Bergabung dalam MPP

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan ruang lingkup pelayanan meliputi perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/ swasta. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu dibuat kesepakatan antara Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/D dan pihak swasta dalam pengintegrasian layanan dalam MPP yang dituangkan dalam nota kesepahaman. Sebagai rencana awal, Pemerintah Kota Bontang berupaya mengajak beberapa instansi antara lain sebagai berikut;

Tabel 46. Rencana Instansi yang Bergabung dalam MPP

| <b>NO</b> | <b>KETERANGAN</b>        | <b>OPD / INSTANSI</b>   |
|-----------|--------------------------|---|
| <b>1</b>  | <b>PEMDA</b>             | 1. Dinas Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek<br>2. Dinas Kesehatan<br>3. Dinas Lingkungan Hidup<br>4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang<br>5. Dinas Perindustrian Koperasi UMKM dan Perdagangan<br>6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>7. Dinas Perhubungan |
| <b>2</b>  | <b>INSTANSI VERTIKAL</b> | 1. Kantor Badan Pertanahan Nasional<br>2. Kantor Samsat<br>3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama  |
| <b>3</b>  | <b>BUMN/BUMD</b>         | 1. Perumda Air Minum (PDAM) Tirta Taman<br>2. BPJS Ketenagakerjaan<br>3. PLN Kota Bontang<br>4. BRI Cabang Kota Bontang<br>5. PT. BanKaltimara Kota Bontang<br>6. BPJS Kesehatan<br>7. Kantor Pos Indonesia   |

Proses audiensi ke instansi diluar Pemerintah Daerah telah dilaksanakan sebelumnya melalui rapat konfirmasi kesanggupan bergabung yang dituangkan dalam Berita Acara (terlampir). Penyusunan nota kesepahaman akan dilaksanakan kemudian melalui koordinasi langsung kepada instansi yang bersangkutan.

#### **D. Rencana Tahapan Pembentukan MPP**

Dalam proses pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Bontang, Pemerintah Daerah merencanakan 5 tahapan antara lain sebagai berikut;

##### **a. Tahap Koordinasi Pelayanan**

Langkah persiapan dan koordinasi dengan instansi pusat/daerah, BUMN/D maupun pihak swasta akan dilaksanakan dengan uraian sebagai berikut;

- 1) Penunjukan/penugasan koordinator Pembentukan Mal Pelayanan Publik yang akan bertugas mengkoordinir OPD terkait sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam proses pembentukan MPP.
- 2) Audiensi ke Instansi diluar Pemerintah Kota Bontang untuk memperoleh konfirmasi kesanggupan bergabung dalam MPP.
- 3) Melaksanakan rapat koordinasi internal maupun eksternal dalam membahas perencanaan MPP.
- 4) Menyusun Peraturan Walikota tentang pembentukan Mal Pelayanan Publik.

b. Pengaturan Kelembagaan, Mekanisme Kerja Antar Instansi, Bisnis Proses Langkah ini sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang sederhana, efektif dan efisien yang akan diselenggarakan di MPP. Pada tahapan ini akan disusun pengaturan kelembagaan berupa penyiapan MoU atau PKS serta penyusunan mekanisme kerja dan bisnis proses berupa penataan loket dan counter, penataan sistem antrian terintegrasi serta persiapan SOP dan mekanisme kerja masing-masing

layanan.

c. Penyiapan Sarana Prasarana

Pada tahapan ini akan dilaksanakan penataan ruang pelayanan, penyiapan loket/ruangan khusus serta penambahan kapasitas layanan internet untuk mendukung pelayanan berbasis online pada MPP. Selain itu, pada tahapan ini disiapkan pula sarana, prasarana dan meubelair yang mendukung kegiatan pelayanan.

d. Pengelolaan SDM Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan yang Terintegrasi Pengelolaan MPP secara menyeluruh dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Bontang bekerja sama dengan instansi dari pemerintah pusat, daerah maupun swasta yang terikat dalam nota kesepahaman. SDM pelayanan berasal dari instansi terkait dan memiliki kompetensi dimasing-masing bidang pelayanan yang diberikan. Pada tahapan pengelolaan SDM akan ditetapkan jam kerja pegawai, penetapan jam layanan, evaluasi kinerja serta standarisasi pelayanan. Sedangkan untuk pengelolaan sistem informasi pelayanan akan dilakukan dengan menginstalasi perangkat, integrasi sistem layanan, pengaturan nomor antrian serta uji coba pelayanan.

e. Peresmian Mal Pelayanan Publik

Merupakan tahapan terakhir yang menandakan kesiapan Mal Pelayanan Publik untuk melayani masyarakat. Persiapan peresmian MPP akan diawali dari mobilisasi dan orientasi petugas serta uji coba pelayanan untuk memastikan semua sistem berjalan dengan lancar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Penyusunan Mal Pelayanan Publik Kota Bontang merupakan respon dari Pemerintah Daerah dalam melakukan peningkatan kualitas pelayan publik kepada masyarakat, Berdirinya Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pemerintah daerah untuk terlaksananya percepatan peleyanan publik, akurasi pelayanan serta fleksibilitas kerja di era industri 4.0 dengan sistem yang terintegrasi. Peningkatan pelayanan publik diharapkan mampu memperbaiki iklim investasi daerah yang merujuk pada percepatan dan kepastian dalam kegiatan berusaha. Dengan iklim investasi daerah yang kondusif diharapkan mampu menarik investor untuk menanamkan modalnya di daerah Kota Bontang. Selain itu, dengan dilaksanakannya berbagai jenis pelayanan publik dalam satu gedung Mal Pelayanan Publik dapat memudahkan masyarakat mengakses layanan dengan mudah, murah, cepat dan nyaman dalam satu tempat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi:

- BPS Kota Bontang, 2013, *Bontang dalam Angka*.
- Bappeda Kota Bontang, 2009, *Naskah Akademik RTRW Bappeda*, Bontang.
- , 2011, “Peraturan Daerah Kota Bontang No 08 Tahun 2011 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bontang Tahun 2011-2016”, Bontang.
- David Osborn and Ted Gebler, *Reinventing Government – How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Sector*, A William Patrick Book USA, 1996.
- Dokumen Naskah Akademik: “Kajian Review RTRW Kota Bontang 2012 – 2032”.
- Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga. <https://media.neliti.com/media/publications/157100-ID-none.pdf>,
- Hanson , J., & Brembeck, C. (nd.), *Education and the Development of Nations*, New York: Rinehart and Winston, 1966: *Lihat dalam* Hadiyanto, *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen*.
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah, Surabaya, 2019.
- Leny Ismayanti, “Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol.4, No.2, 2015.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Edisi Keenam, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Selvi%20Eka%20Handayani%20\(02-28-18-09-03-57\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Selvi%20Eka%20Handayani%20(02-28-18-09-03-57).pdf).
- Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bontang Tahun 2012 – 2032
- Pendidikan di Indonesia*, Jakarta:Rineka Cipta, 2004.
- Rencana Terpadu dan Program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RP12-JM) Bidang Cipta Karya Kota Bontang.

Sri Maulidiah, "Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia", *Jurnal Kajian Pemerintah, Politik dan Birokrasi*, Vol 1, No.2, Universitas Islam Riau, 2015.

Tulus Tambunan, *Prospek Perkembangan Koperasi di Indonesia ke Depan: Masih Relevankah Koperasi di Dalam Era Modernisasi Ekonomi?*, Pusat Studi Industri dan UKM Universitas Trisakti, Jakarta, 2008.

Tjahjono Tri, *Kursus Singkat Manajemen Lalu Lintas*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1995. <https://bankaltimara.co.id/id/page/tentang-bankaltimara>

Y.T. El Anshori, Enceng, & Harta, R, "One-Stop Service At Municipal Level: A Business Reform In Indonesia", *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 01, 2017.

*www.ombudsman.go.id.*