

MODUL
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

PERENCANAAN KEGIATAN
PELAYANAN PUBLIK

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
2021

**MODUL PERENCANAAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2021**

Hak Cipta © pada:
Lembaga Administrasi Negara
Edisi Tahun 2021

**Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
Jl. Veteran No. 10 Jakarta Pusat 10110**

PERENCANAAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK

Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

TIM PENGARAH SUBSTANSI:

1. Dr. Muhammad Taufiq, DEA
2. Erna Irawati, S. Sos., M.Pol.Adm.

PENULIS MODUL:

Haris Iriyanto, S. Sos, M.Pd.

REVIEWER: Dr. Adi Suryanto, M.Si.

EDITOR: Choirunisa Amalia, A.Md.Ak.

COVER: Anton Sri Pambudi, SAP., M. Si

Jakarta – LAN – 2021

ISBN:

KATA PENGANTAR

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun ini sudah memasuki pada tahap keempat yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Upaya peningkatan kualitas layanan publik bagi masyarakat, merupakan tugas yang harus diemban oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dokumen perencanaan dalam bentuk RPJMN dan RPJMD, senantiasa terjalin koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan sinergi diantara para *stakeholders* pembangunan baik antardaerah, antar fungsi pemerintah, ataupun pusat dan daerah.

Sejalan dengan tahun anggaran 2021 ini, yang merupakan tahun diimplementasikannya redesain sistem perencanaan dan penganggaran dan penggunaan aplikasi *e-planning* dan *e-budgeting* (misalnya aplikasi SAKTI di K/L dan SMART APBD di Daerah) dalam penyusunan RKA-K/L/D sebagai mandat dari Surat Edaran Bersama Menteri Perencanaan dan Pembangunan Nasional/ Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan Nomor: S122/MK.2/202 dan B.157/M.PPN/D.8/PP.04.03/05/2020 tentang Pedoman Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP).

Untuk mendukung kebijakan tersebut dan memastikan pencapaian target kinerja organisasi yang telah direncanakan dalam visi dan misi organisasi, maka diperlukan pengembangan kompetensi ASN secara terus menerus dan berkelanjutan untuk menjadi *SMART People* yang dapat melakukan perubahan, misalnya melakukan perencanaan kegiatan pelayanan publik yang adaptif, inovatif dan kreatif dalam konteks tugas dan fungsi yang diberikan, sehingga dapat mewujudkan Kepemimpinan yang *SMART Governance*.

Lembaga Administrasi Negara sebagai Instansi Pembina Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) terus melakukan berbagai penyesuaian sesuai dengan tuntutan perubahan. Memenuhi tuntutan tersebut maka perubahan mendasar dalam penyiapan kompetensi bagi Pejabat Pengawas telah dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara melalui perubahan kerangka substansi, strategi *delivery* dan lain sebagainya.

Akhir kata, kami atas nama Lembaga Administrasi Negara, mengucapkan terima kasih kepada penulis sehingga modul ini dapat hadir di tengah-tengah Bapak dan Ibu peserta pelatihan. Kami berharap modul ini dapat meningkatkan optimasi penyusunan perencanaan kegiatan pelayanan publik di tempat kerja Bapak dan Ibu peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

Demikian, selamat membaca dan semoga bermanfaat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR BAGAN	vii
PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	4
C. Tujuan Pembelajaran	4
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	4
BAB II PELAYANAN PUBLIK OLEH KEMENTERIAN/ LEMBAGA/ DAERAH ..	5
B. Pelayanan Publik Oleh Kementerian	12
C. Pelayanan Publik Oleh Lembaga	16
D. Pelayanan Publik Oleh Daerah.....	21
E. Latihan Soal	27
BAB III PENYUSUNAN PERENCANAAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK ...	31
A. Konsep Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik.....	31
B. Penyusunan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik.....	43
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Rencana Pembangunan Pusat dan Daerah	
Gambar 2 Indeks Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Penerima Penghargaan TOP 15 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Pendekatan Penyusunan Perencanaan Berdasarkan Proses	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 Kerangka Pendekatan THIS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 Pendekatan Penyusunan Perencanaan Berdasarkan Substansi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Hubungan Pembagian Urusan antara Pemerintah Pusat dan Daerah	Error! Bookmark not defined.
Bagan 2 Contoh Meta Data Indikator Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Bagan 3 Bagan Informasi Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4 Indikator Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Bagan 5 Tahapan Penyusunan Program dan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Bagan 6 Alir Penyusunan Program dan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Bagan 7 Langkah-Langkah Penyusunan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Agar proses pembelajaran berlangsung dengan lancar dan tujuan pembelajaran tercapai dengan baik, dianjurkan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Bacalah secara cermat semua materi yang ada dan pahami tujuan pembelajaran yang tertera pada setiap awal bab, apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas dapat dilakukan tanya jawab dengan fasilitator dalam kegiatan pembelajaran di kelas;
- b. Cobalah untuk mengerjakan latihan dan evaluasi yang ada pada setiap akhir bab pada modul ini;
- c. Bentuklah kelompok diskusi untuk membahas materi-materi tertentu dan studi kasus yang diberikan untuk memperdalam pemahaman materi;
- d. Untuk memperluas wawasan, disarankan untuk mempelajari bahan-bahan dari sumber lain seperti yang tertera pada tautan *link* di modul ini;
- e. Kaitkan materi yang diperoleh dengan kondisi lingkungan kerja dan coba rencanakan kegiatan beserta implementasinya bila diperlukan

BAB I

PENDAHULUAN

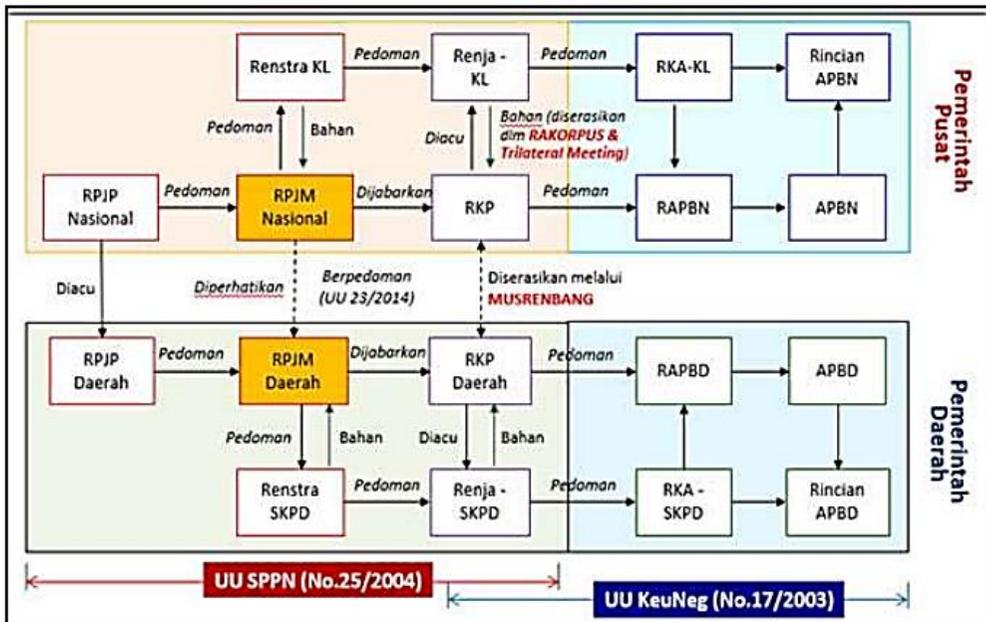
A. Latar Belakang

Dalam Perencanaan Pembangunan Nasional dan Daerah, proses penyusunan tahapan-tahapan kegiatannya melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan guna pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya yang ada dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial dalam suatu lingkungan wilayah/ daerah dalam

Landasan hukum yang menjadi dasar untuk jangka waktu tertentu. penyusunan perencanaan pembangunan pusat dan daerah adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang SPPN Bab II pasal 2 menjelaskan bahwa tujuan SPPN adalah untuk menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan sinergi baik antar daerah, antar ruang, antar waktu, antar fungsi pemerintah maupun antara pusat dan daerah. Selanjutnya ditegaskan pada pasal 5 yang berbunyi bahwa RPJMD harus memperhatikan RPJP Daerah dan RPJMN.

RPJMN merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Presiden yang penyusunannya berpedoman pada RPJPN, yang memuat strategi pembangunan Nasional, kebijakan umum, program Kementerian/Lembaga dan lintas Kementerian/Lembaga, kewilayahan dan lintas kewilayahan, serta kerangka ekonomi makro yang mencakup gambaran perekonomian secara menyeluruh 3 termasuk arah kebijakan fiskal dalam rencana kerja yang berupa kerangka regulasi dan kerangka pendanaan yang bersifat indikatif.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa RPJMN dan RPJMD adalah dua hal yang saling berhubungan, saling mendukung dan harus sinkron satu sama lain. Secara skematis gambaran mengenai proses perencanaan pembangunan pusat dan daerah dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: Modul Sinkronisasi RPJMD dengan RPJMN Bidang Kesehatan dan Gizi Masyarakat Oleh Bappenas Tahun 2017

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada tingkatan K/L/D, dilakukan penyusunan dokumen perencanaan untuk periode 1 (satu) tahunan yang dinamakan Rencana Kerja (Renja) K/L/D, sebagai langkah strategis untuk mewujudkan hasil-hasil pembangunan yang diinginkan dalam perencanaan jangka menengah.

Rencana Kerja (Renja) K/L/D ini menterjemahkan perencanaan strategis lima tahunan yang dituangkan dalam Renstra K/L/D ke dalam

perencanaan tahunan yang sifatnya lebih operasional. Perencanaan kegiatan tersebut dirumuskan secara transparan, responsif, efisien, efektif, akuntabel, partisipatif, terukur, berkeadilan dan berkelanjutan. Renja K/L/D mempunyai kedudukan yang strategis yaitu menjembatani antara perencanaan pada Satuan Kerja K/L/D dengan Rencana Kerja Pemerintah/ Daerah (RKP/D), sebagai implementasi pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional/ Daerah (RPJMN/ D) dan Renstra K/L/D yang menjadi satu kesatuan untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Pemerintah Pusat/ Daerah.

Salah satu tugas penyelenggara pemerintahan dalam mendukung visi dan misi Pemerintah Pusat/ Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang bermutu berdasar asas pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009). Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang menjadi standar pelayanan publik yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas disini mempunyai makna (1) mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan *stakeholder*, (2) mencakup *output, human, proses*, dan sarana prasarana, dan (3) selalu berubah (sesuatu yang dianggap bermutu saat ini, bisa dianggap kurang di masa yang akan datang).

Penerapan kualitas perencanaan kegiatan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian target dan tujuan. Kualitas dokumen Renja sangat ditentukan oleh kualitas program dan kegiatan yang akan dilaksanakan, sehingga penyusunan Renja K/L/D sangat ditentukan oleh kemampuan K/L/D dalam menyusun, mengorganisasikan, mengimplementasikan, mengendalikan dan

mengevaluasi capaian program dan kegiatan sesuai tugas pokok dan fungsi K/L/D.

Untuk menjawab hal tersebut diatas, maka dibutuhkan ASN yang mampu merencanakan kegiatan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis serta teknologi 5.0, sehingga diperlukan support dari ASN yang *agile* dan *SMART People* dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima dan mewujudkan kepemimpinan ASN berbasis *SMART Governance*.

B. Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan memahami konsep pelayanan publik oleh K/L/D, merencanakan kegiatan pelayanan publik oleh K/L/D dan menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik oleh K/L/D, melalui proses analisis dokumen perencanaan jangka menengah dan tahunan di masing-masing K/L/D.

C. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran pada mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu memahami konsep pelayanan publik oleh K/L/D, merencanakan kegiatan pelayanan publik oleh K/L/D dan menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik oleh K/L/D, melalui proses analisis dokumen perencanaan jangka menengah dan tahunan di masing-masing K/L/D.

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dan Sub Materi Pokok pada mata pelatihan ini adalah:

1. Pelayanan Publik Oleh K/L/D

- a. Konsep Pelayanan Publik
- b. Pelayanan Publik Oleh Kementerian
- c. Pelayanan Publik Oleh Lembaga

d. Pelayanan Publik Oleh Daerah

2. Penyusunan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

a. Konsep Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

1. Pendekatan dan Indikator Kinerja Kegiatan
2. Jenis dan Kriteria Kegiatan
3. Tahapan Penyusunan Kegiatan
4. Langkah-Langkah Teknis Penyusunan Kegiatan

b. Penyusunan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

1. Analisa kebutuhan user/stakeholder;
2. Penetapan Standard
3. Ukuran Keberhasilan
4. Sumber Daya
5. Rencana Pengendalian

BAB II

PELAYANAN PUBLIK OLEH KEMENTERIAN/ LEMBAGA/ DAERAH

Indikator Keberhasilan:

*Setelah Menyelesaikan Pembelajaran Ini Peserta
Dapat Menjelaskan Konsep Pelayanan Publik Dan Contoh*

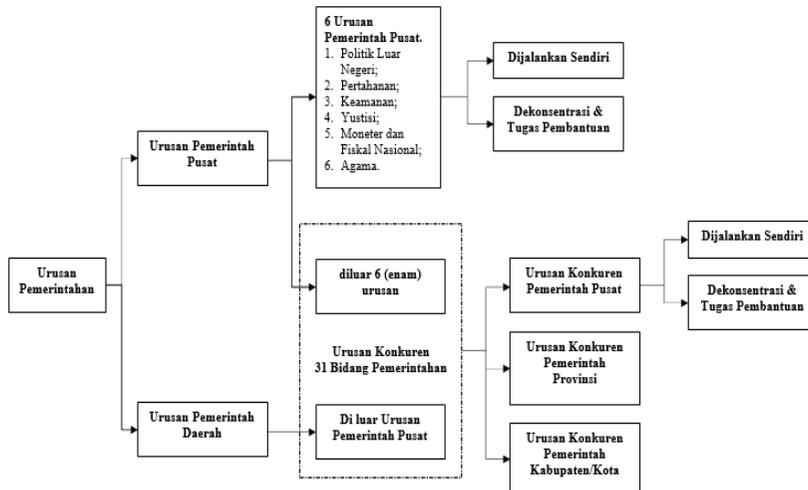
Hubungan Pemerintah Pusat dengan Daerah dapat dirunut dari alinea ketiga dan keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945, yang memuat pernyataan kemerdekaan bangsa Indonesia dan tujuan negara yaitu melindungi seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut memelihara ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dengan demikian tugas Pemerintah adalah mewujudkan tujuan tersebut.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Pemerintah menyelenggarakan berbagai jenis urusan Pemerintahan. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan Pemerintahan absolut yakni urusan Pemerintahan yang dikelola oleh Pemerintah Pusat (tidak diserahkan kepada daerah) meliputi: a. politik luar negeri; b. pertahanan; c. keamanan; d. yustisi; e. moneter dan fiskal nasional; dan f. Agama. Sedangkan urusan pemerintahan konkuren yakni urusan Pemerintahan yang dikelola bersama antara Pemerintah (Pusat) dengan Pemerintah Daerah, yakni urusan

pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, lebih menitikberatkan otonomi pada Pemerintah Kabupaten/Kota dengan memberikan kewenangan penuh hampir di setiap urusan pemerintahan (lihat lampiran PP No. 38 Tahun 2007). Sebagai contoh, kewenangan di bidang pendidikan dasar dan menengah serta bidang perizinan pertambangan sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota, sedangkan pemerintah provinsi hanya berkewenangan dalam konteks urusan yang sifatnya lintas kabupaten/kota saja. Adapun urusan pemerintahan wajib bagi pemerintahan daerah yang diatur di dalam UU No. 23 Tahun 2014 terdiri dari 16 (enam belas) urusan pemerintahan, sedangkan urusan pemerintahan pilihan menyesuaikan dengan potensi nyata yang ada di daerah bersangkutan.

Di bawah ini dapat kita lihat pembagian urusan pemerintahan:



Actual

Sumber: <https://jdih.bpk.go.id/wpcontent/uploads/2011/03/UrusanDekonTP.pdf>

Semua penyelenggaraan urusan pemerintahan dimaksudkan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat maka pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik yang *SMART (Spesifik, Measurable, Achievement Reliable and Timebond)*. Untuk mewujudkan pelayan publik yang SMART, Aparatur Sipil Negara dituntut harus *agile*, mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan publik di berbagai bidang dan sektor. Disamping itu diperlukan dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat.

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, mengandung dua istilah yakni melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”, pelayanan adalah suatu kegiatan melayani orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, agar pelanggan menjadi puas. Pelayanan menurut David Dow dan Utal (1989:19) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Hal ini mengandung arti, bahwa setiap pelayanan harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman dalam Sinambela, 2010: 5). Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan: ”pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2016) pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Terkait konsep pelayanan barang, terdiri dari jenis barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan yang dinikmati secara kolektif (*public goods*).

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah/penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan tersebut dapat dirinci, sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

4. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip Kesederhanaan; yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; yakni unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Prinsip Kepastian Waktu; yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Prinsip Akurasi; yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

- e. Prinsip Keamanan; yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Prinsip Tanggung Jawab; yakni pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana; yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Prinsip Kemudahan Akses; yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; yakni pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Prinsip Kenyamanan; yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan publik yang diberikan oleh K/L/D kepada masyarakat atau *stakeholders* dapat dilayani secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan langsung adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna dengan datang langsung (*offline*) ke tempat layanan. Contohnya pelayanan konsultasi statistik melalui media datang langsung yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, Pelayanan keprotokolan acara kenegaraan yang dihadiri para Pejabat Negara yang dilakukan oleh

Sekretariat Negara/Kabinet, Pelayanan perekaman KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sedangkan pelayanan tidak langsung adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna dengan cara melalui aplikasi berbasis web/ internet (*online*) pemberi layanan. Contohnya pelayanan penjualan publikasi melalui media online yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, Pelayanan Paspor Diplomatik dan Dinas oleh Kementerian Luar Negeri, Pelayanan semua perizinan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelayanan Akta Kelahiran, Penggantian Kartu Keluarga, Surat Kematian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dan ada juga pelayanan kombinasi melalui *online* dan *offline*, contohnya pelayanan Exit Permit dan Rekomendasi Visa di Kementerian Luar Negeri saat permohonan usulan sampai dengan notifikasi melalui aplikasi [bit.ly/aplikasi Exit Permit](https://bit.ly/aplikasi-Exit-Permit) dan setelah selesai permohonan tersebut dapat diambil pada loket yang telah ditentukan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan muara dari reformasi birokrasi, oleh karena itu upaya meningkatkan kinerja organisasi layanan publik harus dilakukan secara terus menerus sehingga masyarakat dapat menerima layanan sesuai dengan kebutuhannya. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan perencanaan kegiatan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan akuntabel.

Berikut ini disampaikan beberapa contoh kegiatan pelayanan publik oleh Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) berdasarkan hasil evaluasi pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang indeks pelayanannya (IP) masuk kategori "baik" atau mendapatkan nilai hasil evaluasi minimal 3,01 atau "Baik (dengan catatan)".



Sumber: [https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-](https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/rencana-strategis-renstra/file/6259-renstra-kementerian-panrb-2020-2024)

[2/akuntabilitas-kinerja/rencana-strategis-renstra/file/6259-renstra-kementerian-panrb-2020-2024](https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/rencana-strategis-renstra/file/6259-renstra-kementerian-panrb-2020-2024)

B. Pelayanan Publik Oleh Kementerian

1. Tugas dan Fungsi Kementerian

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kementerian Negara bahwa Kementerian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan tertentu dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian yang melaksanakan urusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidangnya;

- b. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawabnya;
- c. pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidangnya; dan
- d. pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian yang melaksanakan urusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) menyelenggarakan fungsi: a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidangnya; b. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawabnya; c. pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidangnya; d. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian di daerah; dan e. pelaksanaan kegiatan teknis yang berskala nasional.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian yang melaksanakan urusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) menyelenggarakan fungsi: a. perumusan dan penetapan kebijakan di bidangnya; b. koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidangnya; c. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawabnya; dan d. pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidangnya. Berikut tautan yang dapat dibaca selengkapnya <https://jdih.go.id/files/4/2008uu039.pdf>.

2. Program dan Kegiatan di Kementerian Luar Negeri

Adapun contoh *best practice* yang kita bahas di Kemenlu ini, dapat memberikan alternatif dalam penyusunan program dan kegiatan.

Sebagai tindak lanjut hasil Rapat Terbatas Presiden dengan para menteri tentang Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-pokok Kebijakan Fiskal dan Rencana Kerja Pemerintah tahun 2021 pada tanggal 9 Maret 2020, Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas telah mengeluarkan Surat Edaran Bersama Nomor: S-122/MK.2/2020 dan B-

517/M.PPN/D.8/PP.04.03/05/2020 tanggal 24 Juni 2020 tentang Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP).

Tujuan Pemerintah dalam menetapkan desain ulang (redesain) Program untuk seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) yang sudah berlaku efektif pada tahun anggaran 2021 adalah untuk memperkuat implementasi *Money Follow Program*, meningkatkan keselarasan Program dan Kegiatan, keselarasan antara dokumen perencanaan dan penganggaran serta mewujudkan keselarasan rumusan nomenklatur Program, Kegiatan, dan Keluaran (*Output*) yang mencerminkan “*real work*” K/L (konkret). Bagi Kemenlu, penerapan RSPP berdampak pada adanya penyederhanaan program, dari 12 (dua belas) Program menjadi 5 (lima) Program, yakni:

- Program Diplomasi dan Kerjasama Internasional;
- Program Peran dan Kepemimpinan Indonesia di Bidang Kerja Sama Multilateral;
- Program Perlindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik, antara lain:
 - 1) Kegiatan : Pelayanan Fasilitas Diplomatik;
 - 2) Kegiatan : Pelayanan Kekonsuleran;
 - 3) Kegiatan : Peningkatan Perlindungan dan Pelayanan WNI/BHI di Luar Negeri;
 - 4) Kegiatan : Pelayanan Keprotokolan;
 - 5) Kegiatan : Penyelenggaraan Perlindungan WNI dan Pelayanan Publik;
- Program Penegakan Kedaulatan serta Hukum dan Perjanjian Internasional
- Program Dukungan Manajemen.

Link di bawah ini terkait dengan Rencana Strategis (RENSTRA) Kementerian Luar Negeri Tahun 2020-2024:
<https://kemlu.go.id/download/L3NpdGVzL3B1c2F0L0RvY3VtZW50cy9BS0lQL0t1bWVudGVyaWFuJTlwTHVhciUyME5lZ2VyaS9UYWh1biUyMDIwMjAvUmVuc3RyYSUyMETlbWVubHUIAjAyMDIwLTlwMjQucGRm>

3. Contoh Inovasi Pelayanan Publik di Kementerian Luar Negeri

Di bidang pelayanan publik, Kementerian Luar Negeri mendapatkan penghargaan Top 99 dan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2018 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atas inovasi yang dilakukan oleh Museum Konferensi Asia Afrika (MKAA) dengan melibatkan komunitas dan relawan Sahabat Museum KAA. Salah satu upaya MKAA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pengunjung adalah memberlakukan sistem *reservasi online* sejak tahun 2017.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bahwa Unit Penyelenggara Pelayanan Peraih Kategori A (Pelayanan Prima) sebagai berikut:

1. Kementerian Luar Negeri (Direktorat Konsuler);
2. Sekretaris Kabinet (Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan);
3. Kementerian Keuangan (KPP Pratama Karanganyar);
4. Badan Pusat Statistik (Pelayanan Statistik Terpadu);
5. Kementerian Agama (Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta);
6. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Pertanian);

Sebagaimana telah di rilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam <https://kominfo.go.id/content/detail/33170/dorong-kementerian-dan-lembaga-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>,

Penulis mengambil contoh pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri yang telah menerapkan standard pelayanan publik pada Direktorat Konsuler.

Apa saja yang telah dilakukan oleh Direktorat Konsuler dalam memberikan standard pelayanan publik, sesuai dengan SK Dirjen Protokol dan Konsuler Nomor 00926 /SK/PK/09/2010/10 tanggal 14 September 2020, dapat di klik tautan di bawah ini:

1. Standar Pelayanan Penerbitan Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas
2. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Perjalanan ke Luar Negeri (Exit Permit) dan Rekomendasi Visa
3. Standar Pelayanan Penerbitan Otorisasi Visa Diplomatik dan Visa Dinas
4. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas
5. Standar Pelayanan Penerbitan Exit Permit Only (EPO)
6. Standar Pelayanan Legalisasi Dokumen
7. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Diplomatik (Diplomatic Clearance) Pesawat Udara Asing
8. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Diplomatik (Diplomatic Clearance) Kapal Laut Asing
9. Standar Pelayanan Penerbitan Pemberian Notifikasi dan Akses Kekonsuleran Kepada Perwakilan Negara Asing (PNA)

C. Pelayanan Publik Oleh Lembaga

1. Tugas dan Fungsi Lembaga

Lembaga adalah organisasi non Kementerian dan instansi lain pengguna anggaran yang dibentuk untuk melaksanakan tugas tertentu berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 atau peraturan perundang-undangan lainnya, termasuk di dalamnya Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, dan Lembaga Tinggi.

Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang dahulu dikenal sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) adalah lembaga pemerintah pusat yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pemerintahan tertentu dari Presiden. LPNK berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja LPND sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja LPNK.

Menurut Karyana dalam Modul 3 Pengorganisasian Kelembagaan Pemerintah di Pusat, Modul Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, pembentukan LPNK terbagi atas empat fungsi, sebagai berikut:

1. LPNK pendukung yang menyelenggarakan fungsi dukungan terhadap kementerian atau lembaga di bidang manajemen pemerintahan. Contohnya adalah LAN, BKN, BPKP, LKPP dan ANRI.
2. LPNK pendukung yang menyelenggarakan fungsi dukungan terhadap kementerian atau lembaga di bidang substansi pemerintahan tertentu. Contohnya adalah BASARNAS, BPS, BIN, BMKG dan BNPT.

3. LPNK yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik regulasi publik. Contohnya adalah BPOM dan BP2MI.
4. LPNK yang berfokus pada tugas dan fungsi pengkajian dan penelitian. Contohnya adalah LIPI, LAPAN, BPPT dan BATAN.

2. Program dan Kegiatan Di Lembaga (Sekretariat Kabinet)

Adapun contoh *best practice* yang kita bahas di Sekretariat Kabinet ini, dapat memberikan alternatif dalam penyusunan program dan kegiatan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet dalam menjalankan tugas pemberian dukungan manajemen kabinet menyelenggarakan fungsi dan kegiatan, yang dalam pelaksanaannya didukung oleh unit kerja di bawahnya sesuai dengan pembagian tugas berdasar pada sektor/bidang layanan yang diberikan Sekretariat Kabinet kepada stakeholders.

Sekretariat Kabinet adalah (1) lembaga pemerintah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. (2)

Sekretariat Kabinet dipimpin oleh Sekretaris Kabinet. Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas Setkab, sebagaimana tertuang dalam tautan *link* berikut:

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135921/perpres-no-55-tahun-2020#:~:text=Perpres%20ini%20menetapkan%20adanya%20Sekretari>

[at,Wakil%20Presiden%20dalam%20penyelenggaraan%20pemerintah](#)
[n.](#)

Target capaian sasaran strategis dalam jangka waktu 5 (lima) tahun ke depan yakni target nilai kategori “A” untuk reformasi birokrasi yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dan target opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) yang dikeluarkan oleh Badan Pemeriksa Keuangan. Capaian kinerja tersebut adalah capaian kinerja *outcome* yang benar-benar berdampak signifikan pada penyelenggaraan pemerintahan atau pada kehidupan masyarakat. Perubahan target capaian kinerja tersebut merupakan paradigma baru dalam menetapkan capaian target. Perubahan target kinerja dari semula 100% menjadi paling sedikit 90% bukanlah suatu penurunan target, melainkan perubahan cara penghitungan. Semula penghitungan “*outcome* rasa *output*” menjadi “*outcome* rasa *impact*”.

Dalam rangka mencapai sasaran-sasaran strategis tersebut telah menetapkan 2 (dua) program di lingkungan Sekretariat Kabinet, yaitu sebagai berikut:

- a. Program Dukungan Manajemen, dan
- b. Program Penyelenggaraan Layanan Kepada Presiden dan Wakil Presiden, antara lain:
 1. Kegiatan Dukungan Penyelenggaraan Teknis dan Administrasi Penyiapan Bahan-Bahan Sidang Kabinet Maupun Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden;
 2. Kegiatan Dukungan Penyiapan Naskah Dokumen Kepresidenan dan Kenegaraan serta Penerjemahan;

3. Kegiatan Dukungan Hubungan Kemasyarakatan serta Koordinasi dan Penyiapan Keprotokolan Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Setkab serta Koordinasi Pelaksanaan Keprotokolan Rapat dan/atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden;
4. Kegiatan Dukungan Pengelolaan Manajemen Kabinet di Bidang Politik Dalam Negeri;
5. Dan seterusnya.

3. Contoh Pelayanan Publik di Lembaga (Sekretariat Kabinet)

Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga, penulis mengambil contoh pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Sekretaris Kabinet, khususnya pada Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan karena Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dapat memberikan terobosan dan inovasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan dapat kita telusuri di bawah ini.

- a. Menyelenggarakan pemberian dukungan pengelolaan manajemen kabinet seperti **penyiapan, pengadministrasian, penyelenggaraan, dan pengelolaan sidang kabinet**, rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/ atau dihadiri oleh Presiden dan/ atau Wakil Presiden;
- b. **Berkoordinasi dengan instansi lain**, terutama saat persiapan sidang kabinet maupun rapat atau pertemuan. Koordinasinya dengan Sekretariat Presiden, Sekretariat Negara, Kementerian, bahkan dengan instansi lain di daerah bila sidang kabinet maupun rapat atau pertemuan berlangsung di daerah, terutama dalam hal teknis terkait **pengaturan denah tata tempat acara sidang**

kabinet maupun rapat atau pertemuan serta penyediaan jamuan dan perlengkapannya;

- c. Memberikan pelayanan langsung kepada pimpinan Kementerian/Lembaga dengan **memverifikasi usulan-usulan topik yang akan dibahas** dalam Sidang Kabinet maupun Rapat Terbatas dan menyampaikan kepada Sekretaris Kabinet untuk diteruskan kepada Presiden, jika disetujui maka menjadi topik bahasan;
- d. Mempersiapkan usulan **briefing sheet** berupa pointer yang digunakan oleh Presiden untuk memberikan arahan pada awal pelaksanaan Sidang Kabinet atau Rapat Terbatas;
- e. Melakukan dukungan terkait **prasarana perlengkapan dan jamuan** bagi para peserta sidang;
- f. Mengembangkan layanan persidangan melalui inovasi teknologi yang sedang dikembangkan yaitu **E-Kabinet**;
- g. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan sidang dengan meng-**upgrade** peralatan persidangan yang sudah lebih dari 10 tahun, agar meminimalkan *error* pada peralatan sidang.

Untuk membaca lebih jauh mengenai Renstra dan pelayanan publik yang sudah diimplementasikan di Sekretariat Kabinet, silahkan membuka *link* tautan berikut:

1. <https://setkab.go.id/sekretariat-kabinet-raih-dua-penghargaan-pelayanan-publik-pelayanan-prima/>
2. <https://ppid.setkab.go.id/wp-content/uploads/2021/02/RENSTRA-2020-2024.pdf>

D. Pelayanan Publik Oleh Daerah

1. Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Provinsi

a. Fungsi Pemerintah Provinsi

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014.

Untuk menambah wawasan, berikut tautan *link* tentang fungsi Pemerintah Daerah:

- 1) Rozali Abdullah, *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. (Jakarta: PT. Raja Grasindo, 2007) h. 27-30;
- 2) <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2015/9TAHUN2015UU.pdf>;
- 3) <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39043/uu-no-12-tahun-2008>

b. Program dan Kegiatan di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat (Bapenda)

Dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, penulis mengambil *best practice* pada Bapenda Provinsi Kalimantan Barat, untuk program dan kegiatan serta sub kegiatan tahun 2020-2023, adapun program dan kegiatan dimaksud sebagaimana tertuang dalam Renja Bapenda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020, antara lain:

1. Program Pengelolaan Pendapatan Daerah, dengan Sub Kegiatan antara lain:
 - 1) Perencanaan Pengelolaan Pajak Daerah;
 - 2) endataan Dan Pendaftaran Objek Pajak Daerah

- 3) pengolahan, Pemeliharaan, Dan Pelaporan Basis Data Pajak Daerah
 - 4) elayanan Dan Konsultasi Pajak Daerah
 - 5) enagihan Pajak Daerah
2. Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi, antara lain:
- 1) Kegiatan Perencanaan, Penganggaran, Dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah;
 - 2) Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah

c. Contoh Inovasi Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Barat

Dalam situs Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan alamat: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-serahkan-penghargaan-top-15-pengelola-pengaduan-pelayanan-publik-tahun-2020>, dapat dibaca informasi di bawah ini.



Sumber: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-serahkan-penghargaan-top-15-pengelola-pengaduan-pelayanan-publik-tahun-2020>

Kategori Instansi Pemerintah dengan Pengelola Pendorong Perubahan Terbaik, adalah: Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Pencapaian kinerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2019, saat masih bergabung dengan Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki fungsi sebagai Bidang Pendapatan, yang mempunyai indikator tujuan adalah Persentase Pencapaian Target Pendapatan Daerah, yang didukung oleh tiga Program utama yaitu Program Peningkatan Kualitas Pelayanan, Program Peningkatan Koordinasi Pemungutan dan Program Peningkatan Pengelolaan PAD. Pada Tahun 2019, keberhasilan capaian dari masing-masing program telah mencapai target yang telah rencanakan, bahkan untuk Program Peningkatan

Koordinasi Pemungutan dan Program Peningkatan Pengelolaan PAD dapat melebihi target capaian pada tahun 2019.

Keberhasilan ini didukung oleh (1) Sumber Daya Aparatur yang **memiliki semangat dan kerjasama yang baik** dalam upaya pencapaian target pendapatan yang telah ditentukan, (2) **Gerai samsat yang tersebar di seluruh Kab/ Kota** menjadikan masyarakat lebih mudah menjangkau dalam membayar pajaknya, (3) **Drive thru samsat** yang berada di dalam kompleks Museum Kalimantan Barat menyediakan **sistem pelayanan yang sangat ringkas** dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya untuk membayar pajak mereka, (4) **pembebasan denda pajak** juga diberikan sebagai penarik para wajib pajak (5) peningkatan **kualitas pelayanan yang dilakukan terus menerus**.

Untuk membaca detail tentang pelayanan yang sudah dilakukan dapat membuka *link* tautan berikut:

<https://bapenda.kalbarprov.go.id/web/berita/uptppd-pontianak-wilayah-i-menerima-penghargaan-unit-penyelenggara-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik-tahun-2020-samsat-provinsi.html>.

2. Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Kota/ Kabupaten

1) Tugas dan Fungsi Pemerintah Kota/ Kabupaten

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

2) Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, dalam rangka meningkatkan fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil telah menyusun strategi dan kebijakan yang diterjemahkan ke dalam program yang dilaksanakan dengan kegiatan-kegiatan, sebagaimana dalam Renstra Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Tahun 2018 – 2023.

Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bisa kita buka *link* berikut ini:

http://disdukcapil.jabarprov.go.id/files/dokumen/693273_RENSTRA2018-2023.pdf

3) Contoh Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bandung

Pemerintah Kota Bandung telah mendapatkan Kota Terinovasi di Indonesia dengan berbagai penghargaan yang diterima, salah satunya adalah penghargaan dari Kemenpan RB dalam **Kategori Outstanding Achievement**.

Untuk mengetahui tentang inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Pemkot Bandung, silahkan membuka *link* tautan berikut: <https://humas.bandung.go.id/berita/pandemi-covid-19-tak-surutkan-pemkot-bandung-berinovasi>.

Info lain terkait pelayanan publik dapat diakses pada tautan berikut:

7. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/pengumuman-tentang-hasil-penilaian-evaluasi-dokumen-kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-tahun-2020-jakarta-27-oktober-2020>;

2. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/pengumuman-tentang-finalis-top-inovasi-pelayanan-publik-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-di-kementerian-lembaga-pemerintah-daerah-bumn-bumd-tahun-2021-jakarta-16-juni-2021>;
3. <https://kominfo.go.id/content/detail/33170/dorong-kementerian-dan-lembaga-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>;

E. Latihan Soal

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, memiliki 4 (empat) tujuan, kecuali:
 - a. Hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik;
 - c. Memenuhi pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. **Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi UMKM tertentu.**

2. Terdapat berapa komponen dalam standar pelayanan publik yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik ?
 - a. 13 (tiga belas);
 - b. **14 (empat belas);**
 - c. 15 (lima belas);
 - d. 16 (enam belas).

3. Layanan yang diberikan oleh K/L/D kepada masyarakat diharapkan mempunyai akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan layanan yang berkualitas dan meminimalisir tindakan-tindakan mal administrasi, seperti apa contohnya dari maladministrasi yang tidak diharapkan ?
 - a. **Dibuat standard pelayanan;**
 - b. Pungutan liar;
 - c. Penyimpangan prosedur;
 - d. Penundaan berlarut-larut.

4. Tujuan Pemerintah dalam menetapkan desain ulang (redesain) Program untuk seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) yang sudah berlaku efektif pada tahun anggaran 2021 dalam rangka, kecuali:
 - a. Memperkuat implementasi *Money Follow Program*;
 - b. **Memonitoring dokumen perencanaan dan penganggaran;**
 - c. Keselarasan antara RPJMN dengan RPJMD;
 - d. Mewujudkan keselarasan rumusan nomenklatur Program, Kegiatan, dan Keluaran (*Output*).

5. Penerapan RSPP berdampak pada adanya penyederhanaan program, contoh yang dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri melakukan penyederhanaan Program sebanyak:
 - a. Dari 10 (sepuluh) Program menjadi 10 (sepuluh) Program;
 - b. Dari 11 (sebelas) Program menjadi 4 (empat) Program;
 - c. **Dari 12 (dua belas) Program menjadi 5 (lima) Program;**
 - d. Dari 13 (tiga belas) Program menjadi 2 (dua) Program.

6. Sehubungan dengan soal nomor 5 tersebut diatas, nama program apakah yang hampir di setiap K/L/D memiliki hal yang sama ?
- Program peningkatan manajerial;
 - Program pengembangan urusan pemerintahan;
 - Program dukungan manajemen;**
 - Program keterpaduan lintas bagian.
7. Berkaitan dengan kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang dulu dikenal dengan nama Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND), regulasi apa yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah sehubungan dengan hal tersebut ?
- Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan Atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001;**
 - Peraturan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Perubahan Kedelapan Atas Keputusan Presiden Nomor 145 Tahun 2015;
 - Keputusan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan Atas Peraturan Presiden Nomor 103 Tahun 2001;
 - Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Perubahan Kedelapan Atas Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015;
8. Apa contoh *benchmark* yang bisa dijadikan terobosan dalam melakukan kegiatan inovasi pelayanan publik dan telah menjadi "*icon*" Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Barat, antara lain ?
- Sistem aplikasi pendataan dan konsultasi pajak daerah;
 - Gerai samsat yang tersebar di seluruh Kab/ Kota dan *Drive thru samsat*;**
 - Survey Pajak Daerah;

d. Pemetaan objek pajak.

9. Inovasi pelayanan publik yang menjadikan Pemkot Bandung mendapatkan penghargaan dan inovasi paling fenomenal di masa pandemi covid-19 adalah hadirnya Laboratorium Bio Safety Level 2 (BSL 2) Plus. Program yang tertera dalam Renstra Dinkes Kota Bandung adalah Program Pelayanan Laboratorium Kesehatan. Apa nama indikator dari program tersebut ?

- a. Meningkatnya jumlah jenis pelayanan kegiatan laboratorium sesuai standar;
- b. Jumlah jenis pelayanan kegiatan laboratorium sesuai standar;
- c. **Cakupan Pelayanan Laboratorium Kesehatan;**
- d. Persentase Pelayanan kegiatan laboratorium sesuai standar.

10. Keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara, harus didukung oleh penentu utama adalah:

- a. Sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan;
- b. Jumlah dan jenis pelayanan publik yang sesuai dengan situasi dan kondisi;
- c. Cakupan pelayanan publik sesuai dengan kewilayahan;
- d. **Sumber Daya Aparatur yang memiliki semangat dan kerjasama yang baik dalam upaya pencapaian target yang telah ditentukan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan secara terus menerus.**

BAB III

PENYUSUNAN PERENCANAAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK

*Indikator Keberhasilan:
Setelah Menyelesaikan Pembelajaran Ini
Peserta Dapat Menjelaskan Mekanisme Dan Praktik*

A. Konsep Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

Di bawah ini terdapat beberapa unsur dalam perencanaan kegiatan pelayanan publik :

1. Pendekatan dan Indikator Kinerja Kegiatan

a. Pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan

Dilihat dari pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan, terdapat 2 (dua) pendekatan yaitu pendekatan proses dan pendekatan substansi.

1) Berdasarkan pendekatan proses, terdapat 4 (empat) pendekatan.

Adapun gambar pendekatan penyusunan perencanaan berdasarkan PROSES dapat dilihat di bawah ini.

Pendekatan Penyusunan Perencanaan berdasarkan **PROSES**



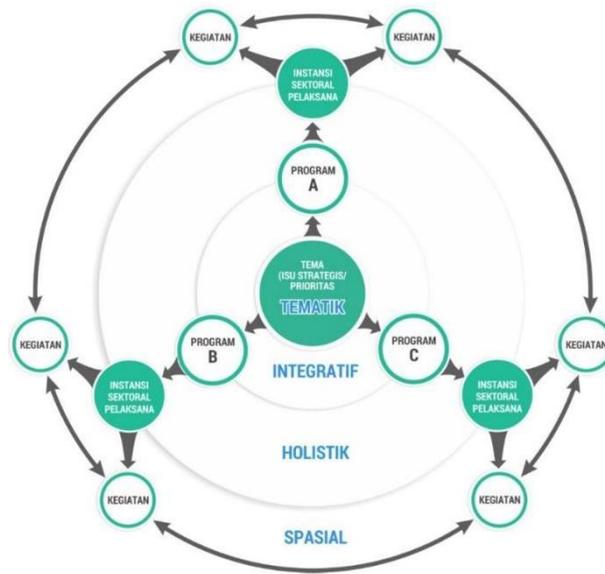
Sumber: UU No.25/2004 tentang SPPN

Sumber : UU No.25 Tahun 2004 Tentang SPPN

5. Berdasarkan pendekatan substansi, terdapat 4 (empat) pendekatan yaitu,

- 1) Pendekatan tematik, bahwa perencanaan yang akan dilakukan disesuaikan dengan tema-tema prioritas sesuai dengan isu-isu global dan regional maupun lokal dengan jangka waktu yang sesuai (tahunan, lima tahunan atau dua puluh tahunan);
- 2) Pendekatan holistik, dari tematik tersebut dalam point 1, maka dilakukan dengan satu rangkaian kegiatan yang komprehensif dengan melibatkan seluruh *stakeholders*;
- 3) Pendekatan integratif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan agar K/L/D dapat mempunyai akses terhadap pendanaan yang efektif dan efisien serta dapat bersumber dari KPBU, CSR dan lain sebagainya;

- 4) Pendekatan spasial, perencanaan program/ kegiatan yang dilakukan dengan pendekatan kewilayahan antara Pusat dengan Pusat, Pusat dan Daerah, Daerah dengan Daerah lain.



Sumber: Bappenas Tahun 2016

Adapun gambar pendekatan penyusunan perencanaan berdasarkan SUBSTANSI dapat dilihat di bawah ini.



Sumber : PP No.17 Tahun 2017 Tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran

Berkaitan dengan perencanaan kegiatan pelayanan publik oleh K/L/D, telah dikeluarkan Surat Edaran Bersama (SEB) Bappenas dan Kementerian Keuangan Nomor S-122/MK.2/2020 dan B-S\7/M.PPN/D.8/PP.04.03/05/2020 tentang Pedoman Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran yang dikeluarkan pada tanggal 24 bulan Juni 2020, yang mengingatkan K/L/D untuk memperbaiki kualitas perencanaan dan penganggaran, dapat dibuka melalui tautan *link* berikut: <https://analisinggaran.id/dokumen/peraturan/SEB%20Redesain%20Perencanaan%20Penganggaran.pdf>

Di bawah ini *link* yang dapat digunakan dalam mempelajari tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/ Lembaga Tahun 2020-2024 dan Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang RPJPD Dan RPJMD, Serta Tata Cara RKPD, antara lain:

- 1- <https://jdih.bappenas.go.id/data/peraturan/Peraturan-Menteri-PPN-Nomor-5-Tahun-2019.pdf>

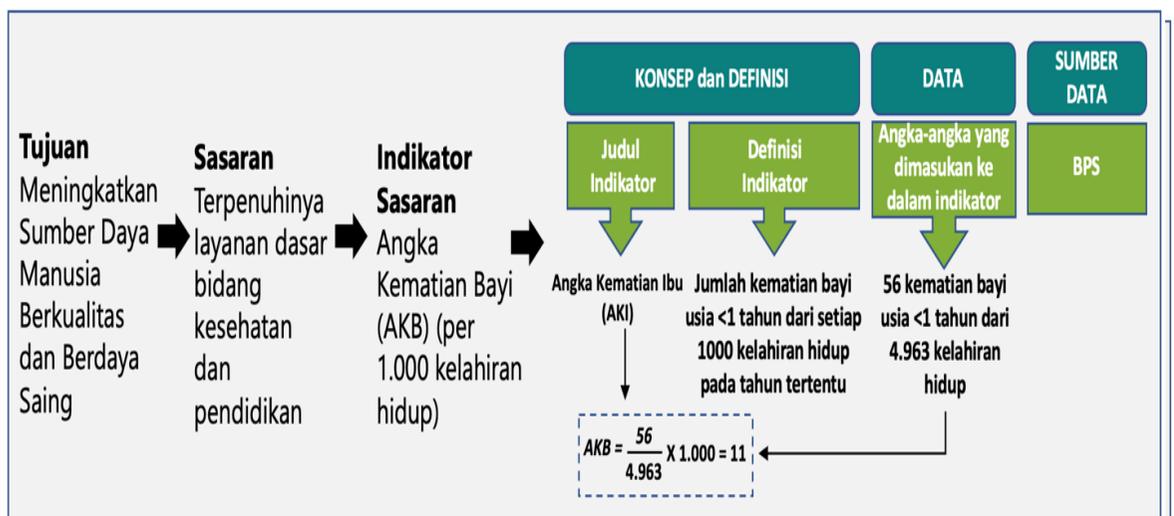
2. <https://www.kemendagri.go.id/arsip/detail/10522/permendagri-no-86-tahun-2017>
3. <https://www.bappelitbangda.purwakartakab.go.id/assets/upload/dokumen/981922f50eef99cbef7df9cc24bd3630.pdf>

b. Indikator Kinerja Kegiatan

Indikator kinerja adalah uraian ringkas dengan menggunakan ukuran kuantitatif atau kualitatif yang mengindikasikan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah disepakati dan ditetapkan. Di bawah ini terdapat hal-hal penting dalam penyusunan indikator kinerja kegiatan antara lain:

7) Definisi dan Rumus Indikator Kinerja

Setiap indikator kinerja harus dilengkapi definisi operasional, rumus penghitungan dan sumber data (meta data indikator kinerja), seperti contoh di bawah ini.



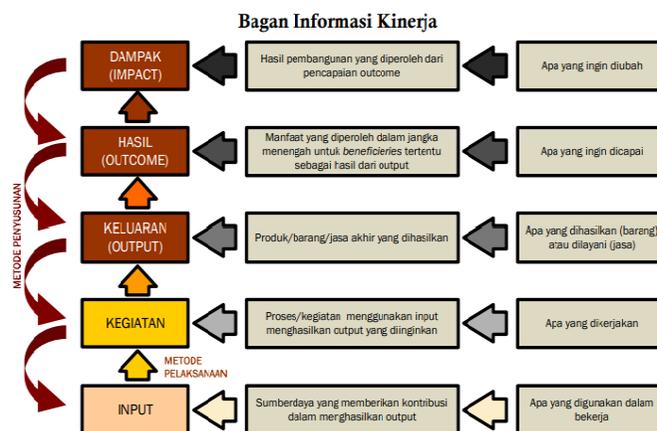
Sumber: Febry Maulana, 2021

Untuk memperkaya khasanah indikator kinerja dapat dibuka berikut:

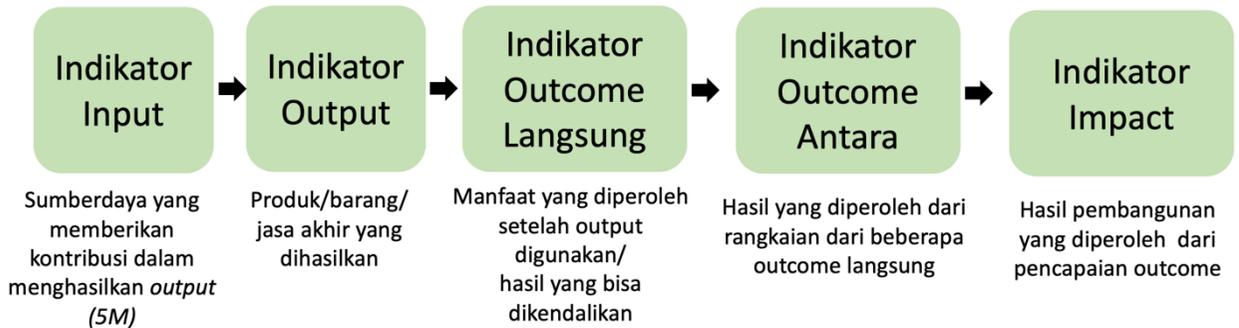
https://www.bappenas.go.id/files/1913/5462/9599/pedoman-evaluasi-dan-indikator-kinerja-pembangunan2010090310284227440_20110518100142_3045_0.pdf

B. Hierarki Indikator Kinerja

Kinerja dalam Arsitektur Program merupakan struktur yang menghubungkan antara sumberdaya dengan hasil atau sasaran perencanaan, serta merupakan instrumen untuk merancang, memonitor dan melaporkan pelaksanaan anggaran. Kerangka penyusunannya dimulai dari "apa yang ingin diubah" (*impact*) yang memerlukan indikator "apa yang dicapai" (*output*) guna mewujudkan perubahan yang diinginkan. Selanjutnya, untuk mencapai *outcome* diperlukan informasi tentang "apa yang dihasilkan" (*output*). Untuk menghasilkan *output* tersebut diperlukan "apa yang akan digunakan".



Sumber : Buku Pedoman Restrukturisasi Program dan Kegiatan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan



Sumber: Permen PPN/Bappenas No.1/2017

Sumber : Permen PPN/ Bappenas No.1 Tahun 2017 Tentang
Pedoman Evaluasi Pembangunan Nasional

Di bawah ini *link* yang dapat digunakan dalam mempelajari tentang Pedoman Evaluasi dan Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, antara lain:

1. <https://jdih.bappenas.go.id/data/peraturan/Permen PPN 1 Tahun 2017.pdf>
2. <https://www.bappenas.go.id/files/pendanaan/regulasi/pp-39-2006.pdf>

Dokumen perencanaan tahunan (Rencana Kerja Pemerintah) yang diterbitkan oleh Bappenas, dijadikan pedoman untuk menyusun perencanaan kegiatan tahun berjalan. Dokumen Rancangan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2022, yang dapat dijadikan referensi untuk melakukan praktik penyusunan rencana kegiatan, dapat dilihat pada *link* berikut:

<https://jdih.bappenas.go.id/data/peraturan/2021 Permen PPN 002.pdf>

2. Jenis dan Kriteria Kegiatan

a. Kegiatan Teknis

Kegiatan Teknis, dibagi berdasarkan jenisnya, yaitu:

- 1) Kegiatan prioritas nasional, yaitu kegiatan-kegiatan dengan *output* spesifik dalam rangka pencapaian sasaran nasional. Kegiatan prioritas nasional harus memenuhi kriteria-kriteria pertimbangan antara lain:
 - a. Memiliki pengaruh yang besar/signifikan terhadap pencapaian sasaran pembangunan nasional;
 - b. Merupakan kegiatan yang mendesak dan penting untuk segera dilaksanakan;
 - c. Merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk melaksanakannya;
 - d. Memiliki ukuran kinerja yang spesifik, tegas dan terukur sehingga dapat secara langsung dipantau manfaatnya terhadap masyarakat; dan
 - e. Realistis untuk dilaksanakan dan dapat diselesaikan sesuai dengan target jangka waktu yang telah ditetapkan.
- 2) Kegiatan prioritas K/L/D, yaitu kegiatan-kegiatan dengan *output* spesifik dalam rangka pencapaian Sasaran Strategis K/L/D. Kegiatan prioritas K/L/D memiliki target kinerja *output* yang lebih besar daripada kegiatan teknis non-prioritas. Dalam pelaksanaannya, kegiatan prioritas K/L/D dapat berubah menjadi kegiatan teknis non-prioritas sesuai dengan adanya perubahan kebijakan pada tingkat K/L/D. Dengan adanya perubahan ini, target kinerja *output* kegiatan akan ditetapkan pada tingkat *baseline*-nya.

b. Kegiatan Generik

Kegiatan generik, merupakan kegiatan yang digunakan oleh beberapa unit organisasi yang memiliki karakteristik sejenis. Sebagai

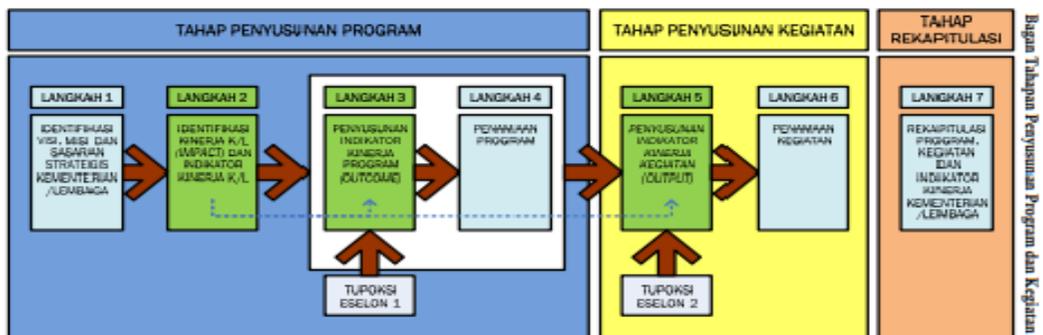
contoh adalah kegiatan Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis Lainnya Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga.

Kriteria Program Generik adalah sebagai berikut:

- 1· Kegiatan generik yang dilaksanakan bersifat pelayanan internal;
- 2· Nomenklatur kegiatan generik dijadikan *unique* dengan dan/atau dengan membedakan kode kegiatan sesuai dengan Tupoksinya.

3. Tahapan Penyusunan Kegiatan

Penyusunan perencanaan kegiatan pada modul ini ditujukan untuk menyusun akuntabilitas kinerja organisasi K/L/D. Namun perlu disadari juga bahwa kegiatan merupakan bagian dari pencapaian tujuan perencanaan kebijakan (*policy planning*) pada tingkat K/L/D.



Sumber: Buku Pedoman Restrukturisasi Program dan Kegiatan
Oleh Bappenas, Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan

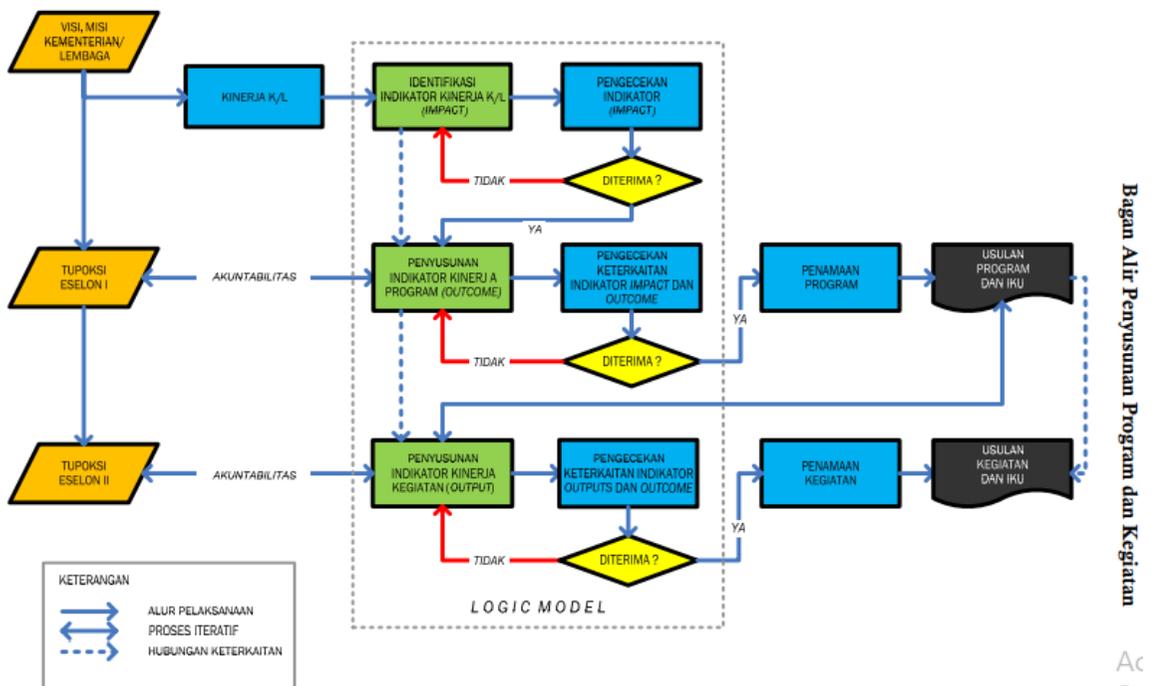
Berdasarkan hal ini, kerangka pikir penyusunan perencanaan kegiatan harus didasarkan dalam rangka pencapaian kinerja program (*outcome*) dan dampak (*impact*) dari tingkat perencanaan yang lebih tinggi, yaitu pencapaian prioritas pada tingkat K/L/D dan/atau dalam rangka pencapaian visi, misi dan sasaran strategis K/L/D pada tingkat organisasi. Secara garis besar, penyusunan perencanaan kegiatan dalam

rangka penyusunan Rencana Kerja (RENJA) K/L/D, dilakukan tahapan sebagai berikut:

Sumber: Buku Pedoman Restrukturisasi Program dan Kegiatan
Oleh Bappenas, Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan

4. Langkah-Langkah Teknis Penyusunan Kegiatan

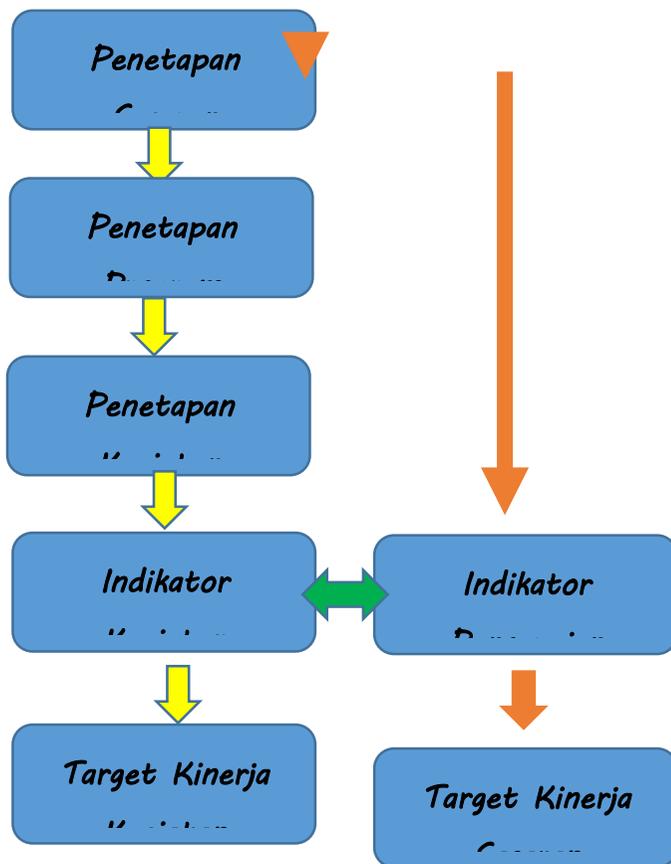
Instansi pemerintah (K/L/D) mempersiapkan penyusunan perencanaan kegiatan sebelum tahun anggaran baru dimulai. Dokumen



ini dapat dijadikan dasar penyusunan dan pengajuan anggaran untuk tahun berikutnya, serta dasar bagi suatu kesepakatan tentang kinerja yang akan diwujudkan oleh K/L/D.

a. Langkah-langkah penyusunan perencanaan kegiatan

Langkah-langkah penyusunan perencanaan kegiatan di instansi pemerintah (K/L/D) dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Febry Maulana, 2021

Masing-masing unsur dalam gambar di atas diuraikan sebagai berikut:

1. Penetapan Sasaran

Sasaran yang dimaksud pada rencana kegiatan ini adalah sasaran sebagaimana dimuat dalam dokumen renstra. Instansi pemerintah (K/L/D) mengidentifikasi sasaran mana yang akan diwujudkan pada tahun yang bersangkutan beserta indikator dan targetnya.

2. Penetapan Program K/L/D

Selanjutnya mengidentifikasi dan menetapkan program-program yang akan dilaksanakan pada tahun bersangkutan, sebagai cara untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Program-program yang ditetapkan merupakan program-program yang berada dalam lingkup kebijakan tertentu sebagaimana dituangkan dalam strategi yang diuraikan pada dokumen rencana strategis.

3. Penetapan Kegiatan

Selanjutnya, atas masing-masing program yang akan dilaksanakan, K/L/D menetapkan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan agar sasaran yang ingin dicapai dalam tahun yang bersangkutan dapat terpenuhi. Kegiatan merupakan cerminan dari strategi konkret K/L/D untuk diimplementasikan dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran. Rencana kegiatan terdiri dari pilihan-pilihan instansi pemerintah untuk melaksanakan metode, proses, keterampilan, peralatan, dan sistem kerja dalam rangka mengimplementasikan program yang telah dibuat sebelumnya.

Dalam menyusun kegiatan hendaknya memperhatikan kriteria antara lain sebagai berikut:

- a. Kegiatan harus relevan dengan program dan sasaran yang akan diwujudkan; dan
- b. Kegiatan harus cukup untuk mewujudkan sasaran tahunan.

4. Penetapan Indikator Kinerja Kegiatan

Dalam komponen kegiatan perlu ditetapkan indikator kegiatan dan targetnya. Indikator adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, indikator kinerja kegiatan yang akan ditetapkan dikategorikan ke dalam kelompok sebagai berikut:

- a. Masukan (*input*): segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi, dan sebagainya;
- b. Keluaran (*output*): segala sesuatu berupa produk/jasa (fisik dan/atau non fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan. Indikator kinerja dimaksud hendaknya harus dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut: (1) spesifik dan jelas, (2) dapat diukur secara objektif, (3) relevan dengan kegiatan yang ingin dilakukan, dan (4) tidak bias.

B. Penyusunan Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

Guna terlaksananya perencanaan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Analisa kebutuhan *user* / *stakeholder*

Tujuan dari analisa kebutuhan *user* saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan perencanaan kegiatan yang akan disusun. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, sistem dan prosedur serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam melakukan analisa kebutuhan *user*/

stakeholder dapat dilakukan dengan cara observasi, mempelajari, mencermati dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari perencanaan kegiatan pelayanan publik.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam melakukan analisa kebutuhan user/ *stakeholder*, misalnya :

NO	JENIS LAYANAN	KEBUTUHAN <i>STAKEHOLDERS</i>	KEGIATAN
1.	Pelayanan Perlindungan WNI dan BHI	Bantuan yang diberikan kepada WNI dan BHI yang mempunyai masalah hukum dengan Perwakilan Negara Asing atau Organisasi Internasional di Indonesia	Peningkatan Perlindungan dan Pelayanan WNI dan BHI di Luar Negeri (Kemenlu)
2.	Layanan Kepada Presiden dan Wakil Presiden	Mendapatkan bahan-bahan Sidang Kabinet, Protokol Rapat sesuai standar	Kegiatan Dukungan Penyelenggaraan Teknis dan Administrasi Penyiapan Bahan-Bahan Sidang Kabinet maupun Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau

			dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Setkab)
3.	Layanan Konsultasi Pajak Daerah	Memberikan konsultasi kepada para wajib pajak yang membutuhkan penjelasan tentang perpajakan	<i>Pelayanan Dan Konsultasi Pajak Daerah (Bapenda Kalimantan Barat)</i>
4.	Layanan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	Masyarakat bisa mencetak dokumen dengan cepat, mudah, gratis dan berstandar sama tanpa diskriminasi. Sistemnya bekerja dengan pengamanan nomor induk kependudukan (NIK), <i>personal identification number</i> (PIN) dan <i>quick response</i> (QR) Code	Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kab/Kota (Kabupaten Purwakarta)

2. Penetapan *Standard*

Dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik berdasarkan dari Rencana Strategis (Renstra) K/L/D, Laporan Instansi Kinerja Pemerintah (LKIP) K/L/D, dan menganalisis usulan rencana kegiatan dari para *user/ stakeholder* seperti melibatkan masyarakat dalam forum pembahasan bersama, guna mengefektifkan perencanaan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Standar Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan;
- b. SDM yang berkualitas maupun kuantitas;
- c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam melakukan penetapan standard, misalnya :

NO	KRITERIA LAYANAN	KEGIATAN
1.	Kriteria Pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ● Dasar hukum; ● Sistem, mekanisme dan prosedur; ● Waktu; ● Biaya; ● Produk; ● Sarana, prasarana dan fasilitas ● Kompetensi petugas; ● Pengawasan ● Dan lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Penyusunan perundang-undangan Pelayanan Publik; ❖ Perumusan persyaratan pelayanan publik; ❖ Pengembangan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik; ❖ Penyusunan komponen waktu pelayanan publik; ❖ Perumusan komponen biaya/tarif pelayanan publik; ❖ Penyusunan komponen produk pelayanan publik; ❖ Penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas layanan publik;

	<ul style="list-style-type: none">❖ Penyusunan komponen kompetensi pelaksana layanan publik;❖ Pengawasan pelayanan publik;❖ Penyediaan petugas layanan publik yang SMART;❖ Penyediaan petugas layanan publik yang SMART;❖ Penyusunan peraturan tentang jaminan pelayanan publik dan jaminan keamanan serta jaminan keselamatan pelayanan;❖ Dan lain-lain
--	---

3. Ukuran keberhasilan

Dalam rangka pengukuran dan peningkatan kinerja serta lebih meningkatkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, maka setiap instansi pemerintah perlu menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU). IKU (*Key Performance Indicator*) adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis organisasi. Tujuan Penetapan Indikator Kinerja Utama yaitu:

- a. Untuk memperoleh informasi kinerja yang penting dan diperlukan dalam menyelenggarakan manajemen kinerja secara baik;
- b. Untuk memperoleh ukuran keberhasilan dari pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategis organisasi yang digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam melihat ukuran keberhasilan, misalnya :

NO	UKURAN KEBERHASILAN	KEGIATAN
1.	Capaian Pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ● Target Yang Dilayani; ● Waktu; ● Volume/ Jumlah; ● Dan lain-lain. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Survey indeks kepuasan pelayanan publik; ❖ Pengawasan pelayanan publik berkelanjutan; ❖ Penanganan Pengaduan; ❖ Dan lain-lain.

4. Sumber daya

Dalam melakukan perencanaan pelayanan menjadi sangat penting dilakukan baik dari kualitas dan kuantitas SDM maupun keuangan serta hal-hal lain yang dapat mendukung program dan kegiatan yang akan dilakukan. Berbagai *stakeholder* mulai berinisiatif untuk menyiapkan program dukungan bagi pemerintah. Kondisi ini sejalan dengan berkembangnya paradigma perencanaan kolaboratif. Perencanaan kolaboratif merupakan paradigma perencanaan yang menekankan pada *role*, *resource*, dan *risk-sharing* di dalam perencanaan pelayanan, yang mana pemerintah dan *stakeholder* non-pemerintah bekerjasama berbagi resiko dan komitmen dalam kerangka *good governance*, misalnya dengan swasta, organisasi non-profit, perguruan tinggi, hingga masyarakat melalui kontribusi yang

bervariasi, seperti pemikiran, sumberdaya, pengambilan keputusan, bahkan sampai dengan pembiayaan dan pelaksanaan.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam pengelolaan sumber daya, misalnya :

NO	SUMBER DAYA PELAYANAN	KEGIATAN
1.	Sumber daya Pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none">● SDM;● Pendanaan;● Metode;● Material;● Peralatan;● Dan lain-lain.	<ul style="list-style-type: none">❖ Peningkatan kompetensi petugas layanan;❖ Kolaborasi dengan Pihak Ketiga;❖ Penyusunan SOP Layanan Prima;❖ Penyediaan Sarana dan Prasarana Layanan;❖ Dan lain-lain.

5. Rencana Pengendalian

Pengendalian dalam perencanaan dilakukan untuk menjamin bahwa pelaksanaan rencana pelayanan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Rencana pengendalian adalah rencana yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko serta penetapan dan pelaksanaan kebijakan dan prosedur untuk memastikan bahwa rencana pelayanan telah dilaksanakan secara efektif. Rencana pengendalian merupakan pencerminan dari aktualisasi penerapan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pengendalian yang telah ditetapkan.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam rencana pengendalian, misalnya :

NO	RENCANA PENGENDALIAN	KEGIATAN
1.	<p>Rencana Pengendalian meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Target Yang Akan Dicapai ● Realisasi Yang Dicapai; ● Gap/masalah yang dihadapi 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Penyusunan SOP Pengendalian Layanan Publik; ❖ Penyusunan Target dan Strategi Capaian Layanan Publik; ❖ Pemetaan Masalah Layanan;

Selanjutnya, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mampu menangani setiap komentar yang datang dari masyarakat atas produk layanan langsung maupun layanan tidak langsung yang dihasilkan. Baik itu kritik, saran, keluhan, komplain, mungkin sampai gugatan perdata maupun pidana dari masyarakat.

Contoh dalam menyusun perencanaan kegiatan pelayanan publik dalam penanganan keluhan, misalnya :

NO	PENANGANAN KELUHAN	KEGIATAN
1.	<p>Penanganan Keluhan meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SDM; ● SOP; 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pengiriman SDM dalam Pelatihan <i>Service Excelent</i>; ❖ Penyusunan SOP Penanganan Keluhan Layanan Publik;

	<ul style="list-style-type: none">● Sarana dan Prasarana● Monitoring dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none">❖ Penyelenggaraan Penanganan Keluhan Layanan Publik Berbasis Android;❖ Pembuatan Infografis tentang SOP Penanganan Keluhan Layanan Publik;❖ Publikasi SOP Layanan Publik Penanganan Keluhan Melalui Media Interaktif;❖ Penyediaan Sarana dan Prasarana Penanganan Keluhan Layanan Publik (loket, kotak, ruangan, web)❖ Pemantauan dan Evaluasi Penyelesaian Pengaduan Layanan Publik;
--	--	---

B. Latihan Soal

1. Surat Edaran Bersama (SEB) Bappenas dan Kementerian Keuangan nomor berapa tentang Pedoman Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran, yang terbaru ?
 - a. **Nomor S-122/MK.2/2020 dan B-S\7/M.PPN/D.8/PP.04.03/05/2020;**
 - b. Nomor 119/2813/SJ dan 117/KMK.07/2020;
 - c. Nomor SE-35/MK.07/2020 dan Nomor 440/4918/SJ;
 - d. Nomor 119/3039/SJ dan 11 Tahun 2020.

2. Pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan, terdapat 2 (dua) pendekatan yaitu pendekatan proses dan pendekatan substansi. Manakah yang bukan termasuk pendekatan proses:
 - a. Pendekatan Politik;
 - b. **Pendekatan Pembangunan;**
 - c. Pendekatan Teknokratis;
 - d. Pendekatan Partisipatif dan Atas bawah.

3. Pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan, berdasarkan pendekatan substansi di bawah ini, kecuali:
 - a. Pendekatan Tematik;
 - b. Pendekatan Holistik;
 - c. **Pendekatan Inisiatif Baru;**
 - d. Pendekatan Integratif dan Spasial.

4. Pendekatan spasial adalah:

- a. Pendekatan perencanaan yang akan dilakukan disesuaikan dengan tema-tema prioritas sesuai dengan isu-isu global dan regional maupun lokal dengan jangka waktu yang sesuai;
- b. Pendekatan yang dilakukan dengan satu rangkaian kegiatan yang komprehensif dengan melibatkan seluruh *stake holders*;
- c. Pendekatan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan agar K/L/D dapat mempunyai akses terhadap pendanaan yang efektif dan efisien serta dapat bersumber dari KPBU, CSR dan lain sebagainya;
- d. **Perencanaan program dan kegiatan yang dilakukan dengan pendekatan kewilayahan antara Pusat dengan Pusat, Pusat dan Daerah, Daerah dengan Daerah lain.**

5. Kriteria indikator SPICED singkatan dari:

- a. *Simple, Participatory, Integrated, Cross-checked, Equity, Diversity* ;
- b. ***Subjective, Participatory, Interpreted and Communicable, Cross-checked and Compared, Empowering, Diverse and disaggregate;***
- c. *Subjective, Participatory, Integrated, Cross-checked and Compared, Empowering, Diverse and disaggregate;*
- d. *Simple, Participatory, Integrated, Cross-checked and Compared, Empowering, Diverse and disaggregate;*

6. Hal-hal penting dalam penyusunan indikator kinerja kegiatan, terdapat berapa uraian:

- a. 6 (enam) uraian indikator kinerja kegiatan;
- b. 7 (tujuh) uraian indikator kinerja kegiatan;
- c. **8 (delapan) uraian indikator kinerja kegiatan;**
- d. 9 (sembilan) uraian indikator kinerja kegiatan;

7. Terdapat perumusan masalah yang terjadi di instansi “X” yakni belum adanya laboratorium lingkungan hidup yang terakreditasi, di bawah ini pilihlah jawaban tentang perumusan kegiatan yang paling tepat:
 - a. Jumlah laboratorium yang dipelihara;
 - b. Pengembangan kerjasama laboratorium lingkungan hidup;
 - c. Penyediaan laboratorium lingkungan yang sesuai *standard*;
 - d. **Peningkatan kapasitas laboratorium lingkungan hidup.**
8. Kegiatan prioritas nasional manakah yang bukan memenuhi kriteria-kriteria pertimbangan kegiatan output yang spesifik dalam rangka pencapaian nasional:
 - a. **Berkontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam Renstra dan Renja K/L/D;**
 - b. Memiliki pengaruh yang besar/signifikan terhadap pencapaian sasaran pembangunan nasional;
 - c. Memiliki ukuran kinerja yang spesifik, tegas dan terukur sehingga dapat secara langsung dipantau manfaatnya terhadap masyarakat;
 - d. Realistis untuk dilaksanakan dan dapat diselesaikan sesuai dengan target jangka waktu yang telah ditetapkan.
9. Kegiatan Prioritas Nasional, Kegiatan Prioritas K/L/D dan Kegiatan Teknis Non-Prioritas, termasuk dalam:
 - a. Kriteria program dan kegiatan;
 - b. **Kriteria program teknis;**
 - c. Kriteria kegiatan generik;
 - d. Kriteria dukungan teknis.

10. Kegiatan yang digunakan oleh beberapa unit organisasi Eselon 2 di K/L dan atau Eselon 3 di OPD yang memiliki karakteristik sejenis disebut:

- a. Kegiatan prioritas;
- b. Kegiatan teknis;
- c. **Kegiatan generik;**
- d. Kegiatan strategis.

11. Tahapan penyusunan program terdapat 4 langkah, langkah ke berapa berkaitan dengan penyusunan indikator kinerja program (*outcome*) yakni:

- a. Langkah keempat;
- b. Langkah pertama;
- c. Langkah kedua;
- d. **Langkah ketiga.**

12. *Output* kegiatan harus dapat mendukung pencapaian *outcome* program dan/atau *outcome* fokus prioritas dalam rangka pelaksanaan Perencanaan Kebijakan, ini termasuk kedalam:

- a. **Kriteria rumusan output;**
- b. Kriteria penyusunan indikator;
- c. Kriteria indikator kualitas;
- d. Kriteria jenis indikator.

13. Perencanaan kegiatan pelayanan publik yang akan disusun harus berdasarkan:

- a. Rencana Strategis (Renstra) terdiri dari naskah akademik dan *Balanced Score Card*;
- b. Renja yang meliputi basis data yang komprehensif (perencanaan, struktur program dan anggaran);
- c. RKA yang meliputi komponen HSPK dan DIPA/ DPA;
- d. **Semuanya benar.**

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Dasar-Dasar Praktek Penyusunan APBN Di Indonesia, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Anggaran, Direktorat Penyusunan APBN, Tahun 2013;

Rozali Abdullah, Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung.(Jakarta: PT. Raja Grasindo,2007) h. 27-30;

Pedoman Evaluasi dan Indikator Kinerja Pembangunan, Bappenas Tahun 2009;

Buku Informasi Diklat Pimpemdagri Bagi Pejabat Pengawas Mengendalikan Proses Pelayanan Tahun 2018;

2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia SALINAN - 2 - Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024;

Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 12);

Rencana Strategis Kementerian Luar Negeri Tahun 2020 - 2024;

Rencana Strategis Sekretaris Kabinet Tahun 2020-2024;

RPJMD Provinsi Jawa Barat Tahun 2018 - 2023;

Rencana Strategis Dukcapil Jawa Barat Tahun 2018-2023;

3. *Link Tautan*

Sebagaimana terdapat dalam tulisan diatas.