

RESUME REFORMASI PELAYANAN

Intan Fitri Meutia, Ph.D

Universitas Lampung



MEMBANGUN BIROKRASI YANG BERSIH, EFEKTIF DAN EFISIEN



Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan

MENDORONG PELAKSANAAN

1. EVALUASI REFORMASI BIROKRASI
2. EVALUASI ZONA INTEGRITAS
3. EVALUASI AKUNTABILITAS KINERJA



Effective

3 SASARAN REFORMASI BIROKRASI



Pemerintah yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi



Pemerintah yang efektif dan efisien



Pelayanan publik yang baik dan berkualitas



Pemerintahan Belum Bersih,
Kurang Akuntabel dan Berkinerja Rendah



Pemerintahan Belum Efektif dan Efisien



Pelayanan Publik Masih Buruk



birokrasi



EFFICIENCY



PUBLIC SERVICE
ACCOUNTABILITY



TRANSPARENCY

TUJUAN EVALUASI



ASSIST

MEMBERIKAN SARAN PERBAIKAN PERCEPATAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI, AKUNTABILITAS KINERJA DAN ZONA INTEGRITAS

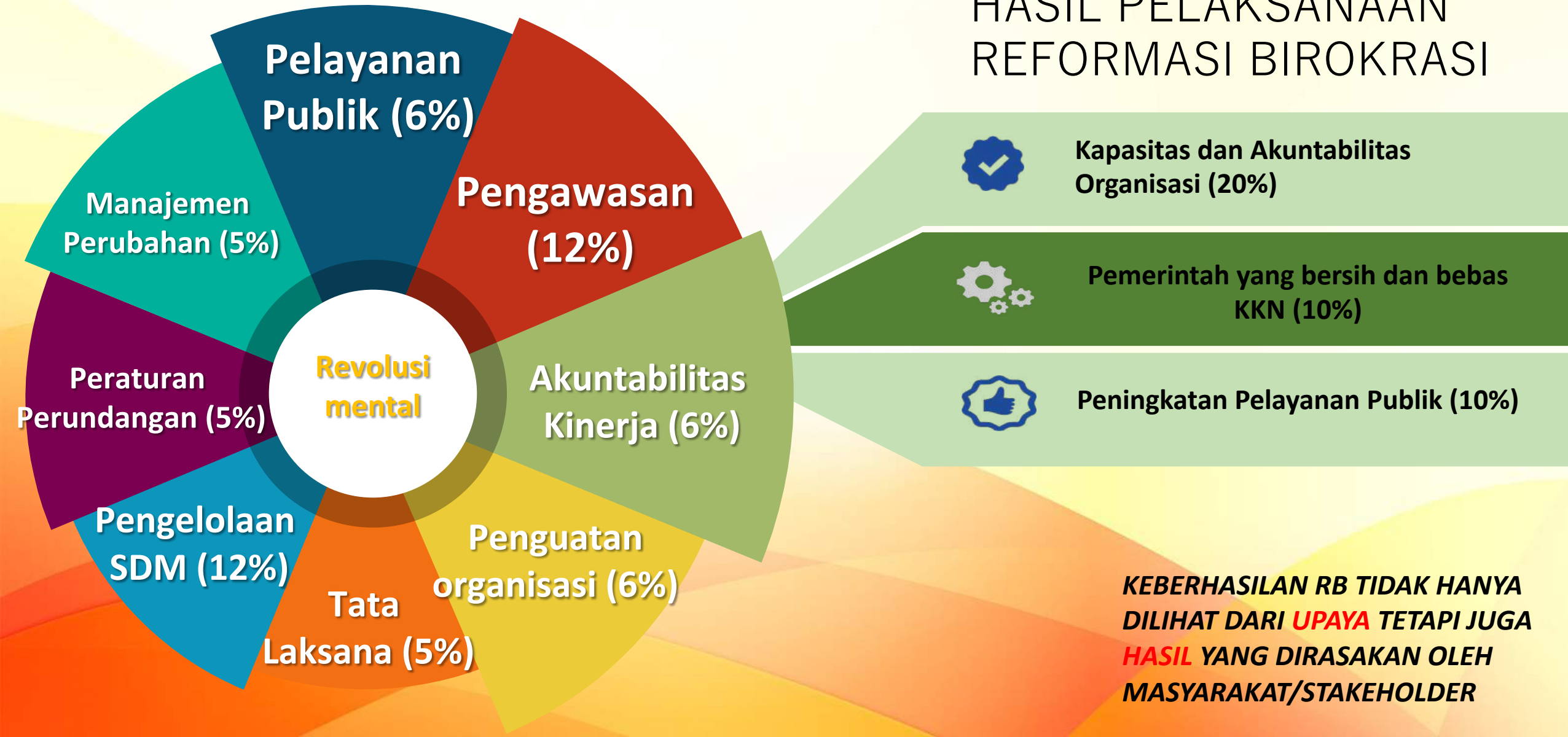


ASSESS

MENILAI PERKEMBANGAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI, AKUNTABILITAS KINERJA DAN ZONA INTEGRITAS

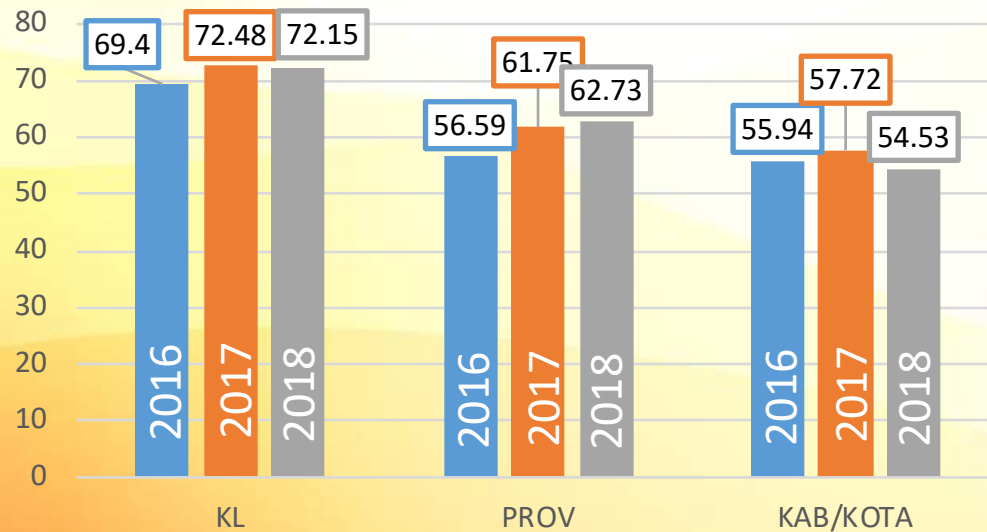
REFORMASI BIROKRASI

HASIL PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

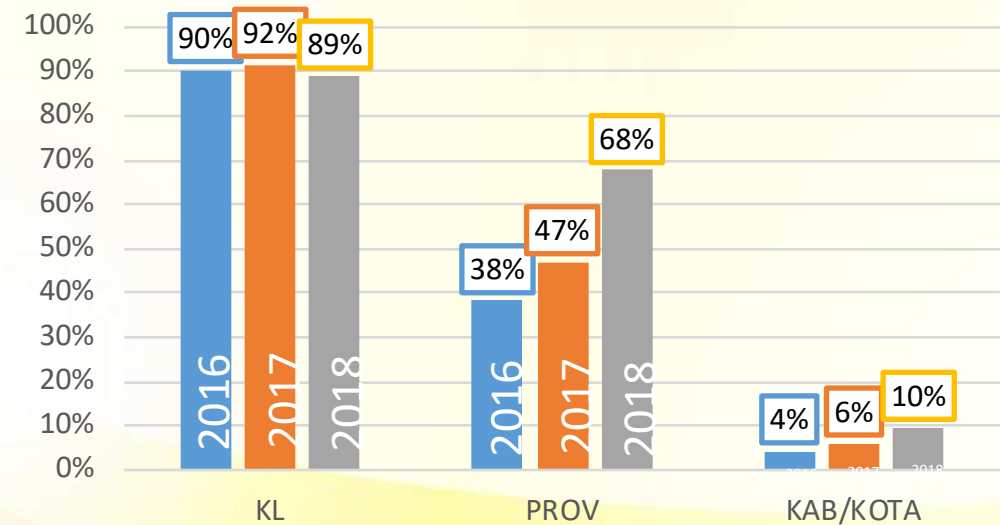


Tren perkembangan Reformasi Birokrasi

NILAI RATA-RATA NASIONAL

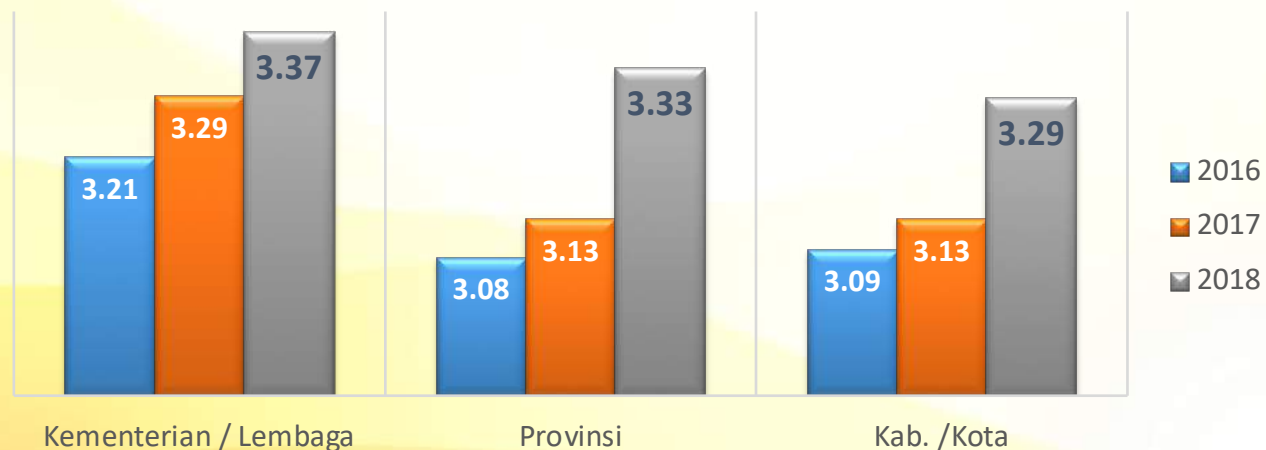


IP DENGAN RB BAIK

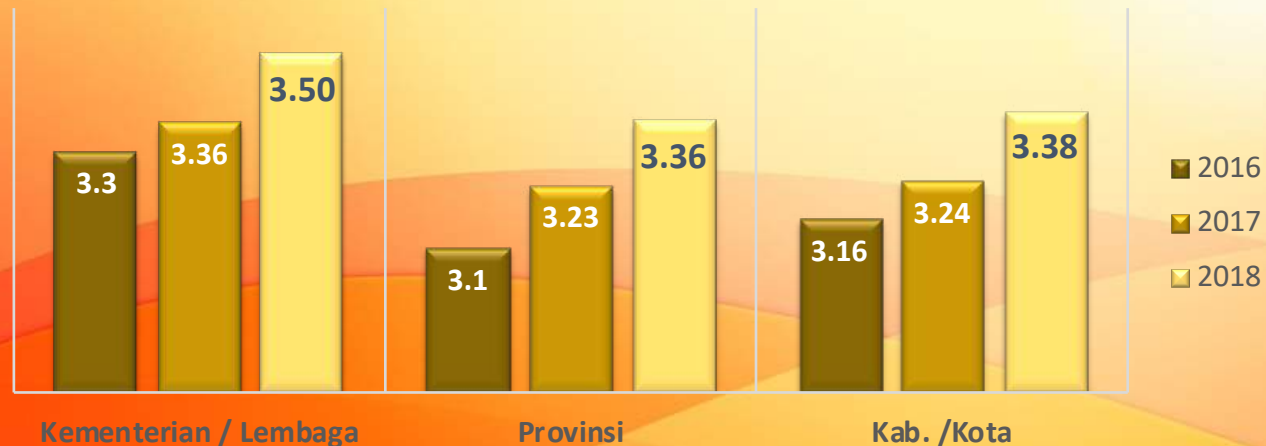


HASIL SURVEI REFORMASI BIROKRASI

INDEKS PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK



INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI



Questioner dibangun bersama antara
Kementerian PAN RB, KPK dan BPS.
Survey dilakukan oleh **BPS.**

Tahun 2018



**+/- 22.000
responden**



**969
Unit Kerja Layanan**

PENYUSUNAN ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI 2020-2024

Road Map Reformasi Birokrasi

merupakan strategi tingkat nasional serta kerangka acuan bagi seluruh instansi pemerintah dalam melaksanakan program reformasi birokrasi.



Saat ini Road Map Reformasi Birokrasi sedang dalam proses penyusunan, dengan bantuan dari berbagai akademisi nasional dan internasional

Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024

berisi prioritas RB nasional, tahapan pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi, serta kolaborasi antar berbagai instansi pemerintah



01

Menetapkan
Tujuan/Sasaran
Prioritas yang
Jelas (*Outcomes*)

02

Menetapkan ukuran
Kinerja
(*performance
indicators*)

03

Menetapkan
Target

04

Mengaitkan Tujuan
dengan Program
dan Kegiatan
(*Program follow
Result*)

Perencanaan Berbasis Kinerja

*Pemerintahan
yang
Berorientasi
Kegiatan*

*GOOD
GOVERNANCE/
ORIENTASI
HASIL*

AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH
(efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran)

Merupakan bentuk pertanggungjawaban instansi pemerintah atashasil (*outcome*) terhadap penggunaan anggaran dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang berorientasi kepada hasil (*result oriented government*)

ARAHAN PRESIDEN TERKAIT MASALAH EFISIENSI BIROKRASI

Money Follow Program

Alokasi anggaran harus digunakan untuk program pembangunan yang bermanfaat bagi masyarakat, misalnya infrastruktur, pengentasan kemiskinan, pendidikan, dan kesehatan. (pemerintahan berorientasi hasil)

e-Government

Dalam sistem pemerintahan elektronik, rakyat bisa mengakses dokumen-dokumen pemerintah dan semua hal dapat dilihat secara transparan, termasuk soal anggaran publik.

Fokus Kinerja, bukan SPJ

ASN jangan terlalu banyak menghabiskan waktu dan tenaga hanya untuk mengurus SPJ.

Stop Pemborosan Anggaran

Seberapapun anggaran yang diberikan kepada K/L/Pemda pasti habis, tetapi tujuan (hasil) tidak tercapai.

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI

Menghemat jumlah anggaran yang dibelanjakan dari kegiatan-kegiatan yang tidak penting.

Anggaran digunakan hanya untuk membiayai **program/kegiatan prioritas** yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan.

Anggaran yang digunakan menghasilkan **manfaat besar untuk masyarakat**.

PERAN SAKIP DALAM EFISIENSI BIROKRASI

UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN

Azas akuntabilitas dalam penyelenggaraan negara

UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara

- Asas pengelolaan keuangan negara adalah akuntabilitas berorientasi hasil
- Penerapan anggaran berbasis prestasi kinerja

PP Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah

Kewajiban melaporkan akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas kinerja pemerintah

Perpres Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

SAKIP diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan anggaran berorientasi pada hasil



ANGGARAN BERBASIS KINERJA UNTUK MENDORONG EFISIENSI DAN BUDGET SAVING

LATAR BELAKANG

Belanja publik perlu ditekan, karena keterbatasan sumberdaya

Publik menuntut peningkatan kualitas pelayanan



Budget Reform:

Dari sekedar alokasi tahunan yang didistribusikan antar instansi dan dilaporkan realisasinya kepada Dewan

Menjadi **anggaran** yang sinkron dengan **perencanaan**, **operasional**, dan **pengukuran kinerja** (Super Budgeting)

Budget Savings



Integrasi perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja merupakan syarat perubahan pola pikir dan sistem yang mengarah kepada penghematan anggaran

EFISIENSI BIROKRASI MELALUI SAKIP

HASIL EVALUASI AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

KATEGORI		Kementerian/ Lembaga				Pemerintah Provinsi				Kabupaten / Kota			
Kategori	Range Nilai	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
AA	90-100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
A	80-90	4	4	6	5	2	3	4	4	1	2	2	9
BB	70-80	21	27	26	31	7	7	6	6	7	10	30	40
B	60-70	36	37	40	42	8	12	19	18	31	57	139	185
CC	50-60	16	11	7	3	13	10	5	5	172	199	174	162
C	30-50	0	3	3	2	3	2	0	0	239	193	135	97
D	0-30	0	0	0	0	1	0	0	0	14	14	3	5

KATEGORI		EFISIEN ↑ ↓ BOROS
Kategori	Range Nilai	
AA	90-100	
A	80-90	
BB	70-80	
B	60-70	
CC	50-60	
C	30-50	
D	0-30	

Menggambarkan kemampuan instansi dalam:

- Mempertanggungjawabkan hasil atas penggunaan anggaran;
- Menetapkan ukuran dan target kinerja yang jelas;
- Menghemat anggaran melalui kegiatan yang berdampak langsung **bagi pencapaian sasaran pembangunan.**

Nilai Efisiensi 2018



± 35 T
Dari 25 Provinsi



± 30,1 T
Dari 215 Kab/Kota



± 65,1 T
TOTAL

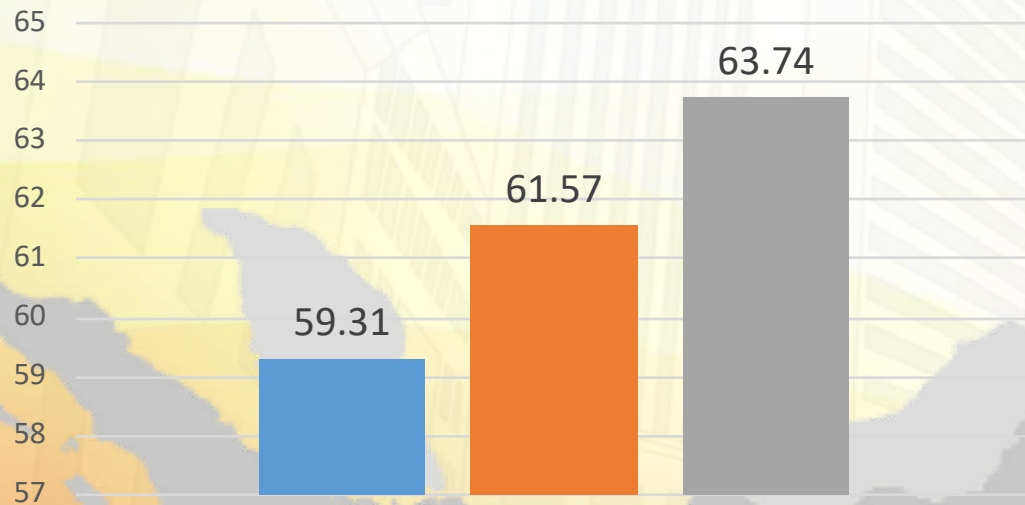


EFISIENSI DISEBABKAN OLEH:

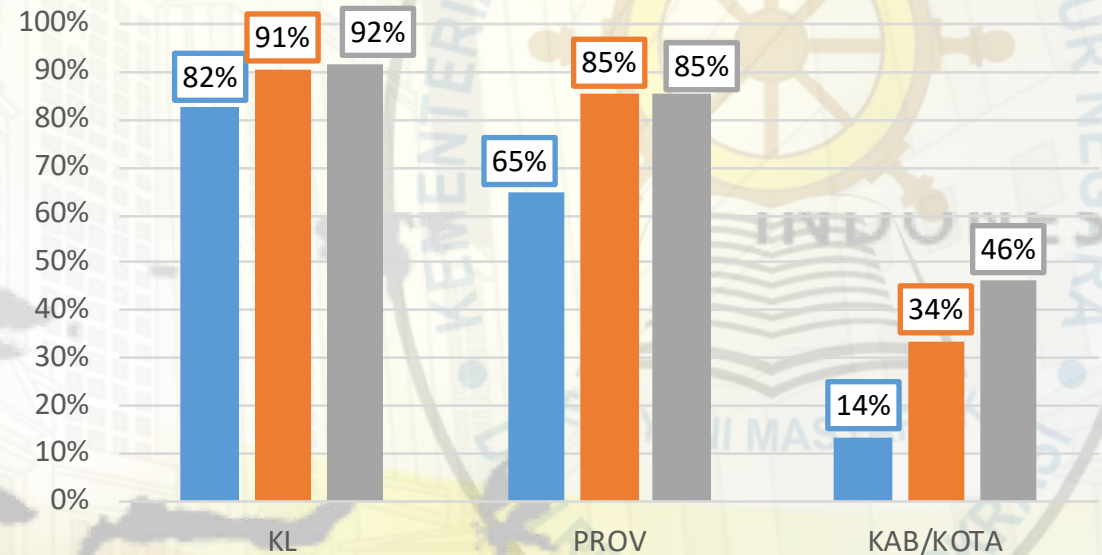
1. Perumusan sasaran pembangunan lebih berorientasi hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
2. *Re-focusing* (pengurangan) Program/Kegiatan yang sesuai dengan sasaran pembangunan tersebut;
3. Upaya *cross-cutting* program dan kegiatan sehingga terwujud sinergitas (kolaborasi) antar-instansi.

TREN PERKEMBANGAN AKUNTABILITAS KINERJA

NILAI RATA-RATA NASIONAL



IP DENGAN RB BAIK



ANGGARAN BERBASIS KINERJA



Program Follow Result

Pemilihan Program dan Kegiatan harus sesuai dengan prioritas dan sasaran pembangunan

Money Follow Program

Besaran anggaran dialokasikan sesuai dengan program dan kegiatan yang mendukung pencapaian prioritas pembangunan

*TIDAK BOLEH ADA SATU
RUPIAH PUN
ANGGARAN NEGARA
YANG TIDAK ADA
HASIL/MANFAATNYA
UNTUK MASYARAKAT*

PENYELARASAN SISTEM PERENCANAAN, PENGANGGARAN, DAN INFORMASI KINERJA

PP Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran

Tahun 2017 telah dilakukan penyelarasan di seluruh Kementerian/Lembaga melalui PP 17/2017 dengan memanfaatkan Aplikasi Krisna. Untuk pemerintah daerah sedang dilakukan pendampingan **penerapan aplikasi SEPAK@T kepada** sekitar 21 Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/Kota bersama Kemen PANRB, BPPT, serta BPKP dan akan bertambah lagi sekitar 370 Pemerintah Daerah.

PEMERINTAH PUSAT



PEMERINTAH DAERAH



RUANG LINGKUP

1. Penyamaan arsitektur kinerja
2. Penyamaan istilah dan definisi
3. Penyamaan format
4. Integrasi sistem aplikasi Perencanaan dan Penganggaran, kemudahan implementasi aplikasi bagi pengguna:
 - pengurangan duplikasi proses input dan pengolahan data;
 - kecepatan dan keterandalan data dan informasi.
5. Integrasi dilakukan pada tahap perencanaan, monev pelaksanaan, pelaporan, dan evaluasi

DAMPAK UTAMA

1. Meningkatnya **efektivitas** penggunaan anggaran dan **fokus** pada sasaran pembangunan nasional **dan pembangunan daerah**.
2. Meningkatnya **keselarasan (program)** antara yang direncanakan dengan yang dianggarkan.
3. Setiap sasaran pembangunan nasional **dan pembangunan daerah terkawal** secara jelas pada **kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah**.
4. Mencegah program/kegiatan **"Siluman"**.

PEMBANGUNAN SISTEM *E-PERFORMANCE BASED BUDGETING* PADA PEMERINTAH DAERAH



Telah ditandatangani MoU antara Kementerian PANRB dengan BPKP tentang Integrasi antara Perencanaan, Penganggaran, dan Kinerja untuk Pemerintah Daerah pada tanggal 16 Mei 2018

MOU
ANTARA KEMENTERIAN PANRB
DENGAN BPKP
TENTANG
E-PERFORMANCE BASED BUDGETING
UNTUK PEMERINTAH DAERAH



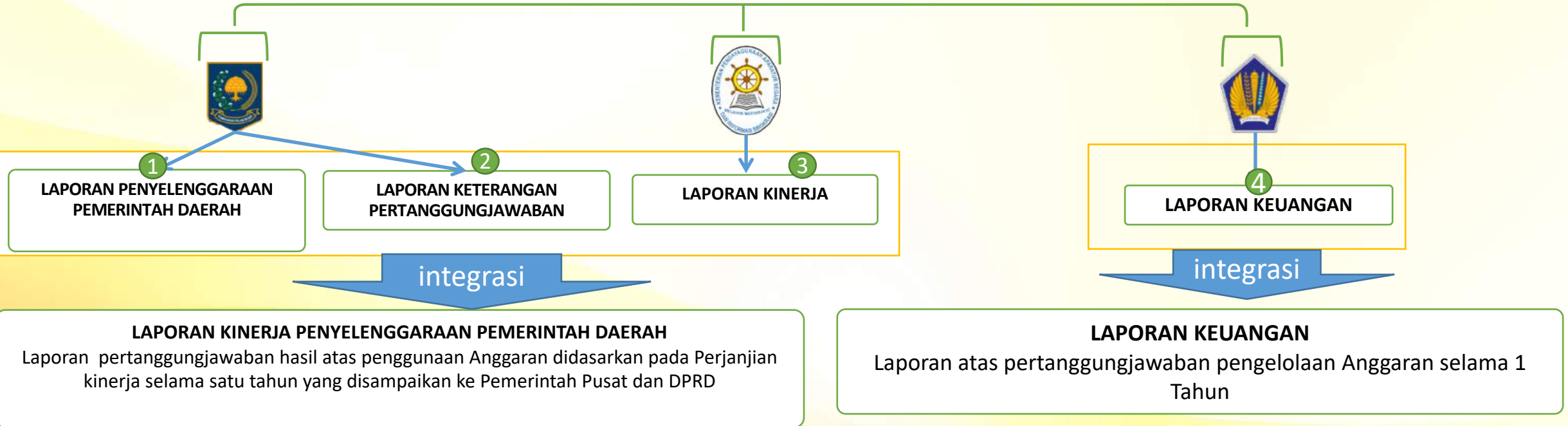
Aplikasi SIMDA Keuangan BPKP telah digunakan oleh kurang lebih 365 Kab/kota sehingga dengan penyempurnaan SIMDA Perencanaan serta pembuatan SIMDA SAKIP sehingga dapat mempercepat implementasi *e-Performance Based Budgeting*

MoU ditindaklanjuti dengan pembentukan tim dari Deputi RBKUNWAS dan Deputi Pengawasan Penyelenggaraan Keuangan Daerah untuk penyempurnaan aplikasi Simda Perencanaan, Simda Keuangan dan Simda SAKIP



PENYEDERHANAAN PELAPORAN

RPP tentang pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintah Daerah



Langkah selanjutnya

Pembahasan dengan Kemendagri terkait :

1. Sistematika pelaporan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah
2. Tata cara penyampaian laporan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah
3. Metode evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah

Revisi PP No 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja

Revisi format dan sistematika Laporan Kinerja Pemerintah Pusat dan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat

PEMBERIAN INSENTIF BAGI PEMERINTAH DAERAH YANG MEMILIKI AKUNTABILITAS KINERJA MINIMAL BB



DANA INSENTIF KE DAERAH

PENGUNAAN ANGGARAN YANG EFEKTIF DAN EFISIEN UNTUK
MEWUJUDKAN HASIL YANG DIHARAPKAN OLEH MASYARAKAT



Input Anggaran

PROGRAM/KEGIATAN, INDIKATOR KINERJA
OUTPUT

TUJUAN/SASARAN, INDIKATOR KINERJA,
OUTCOME/IMPACT



Hasil Evaluasi
Akuntabilitas Kinerja

HAKEKAT PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (WBK & WBBM)



Merupakan Miniatur Pembangunan Reformasi Birokrasi di Unit Kerja

Pembangunan Zona Integritas, dilakukan dengan membangun percontohan pada tingkat unit kerja dilingkungan Instansi Pemerintah sebagai unit menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

ZONA INTEGRITAS



PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 52 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH
BEBAS DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI
BERSIH DAN MELAYANI
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

ZONA INTEGRITAS

MEWUJUDKAN UNIT PELAYANAN
YANG **BERKINERJA TINGGI** DAN **BERINTEGRITAS**

ZONA INTEGRITAS FOKUS PADA INSTANSI STRATEGIS DAN APARAT PENEGAK HUKUM

ROLE MODEL REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Predikat:

- **Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) :**
Unit Pelayanan Percontohan dengan Integritas Tinggi
- **Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) :**
Unit Pelayanan Percontohan dengan Integritas Tinggi dan Kualitas Pelayanan Baik

N
K **RUPSI**

UNIT PERCONTOHAN SAMPAI DENGAN TAHUN 2018 :

Terdiri dari :

- Polres
- Kejari
- Kejati
- Lapas
- Pengadilan Negeri
- Rumah Sakit
- KPP Pratama
- KPPN
- KPP Bea Cukai
- Perwakilan BPK
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- Dinas Perijinan
- Kecamatan
- dll

**309
WBK**

**23
WBBM**

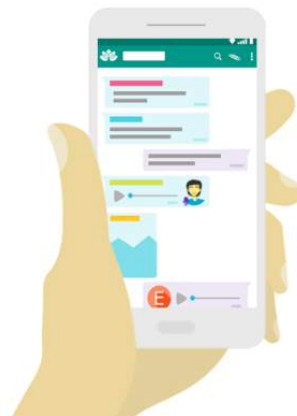
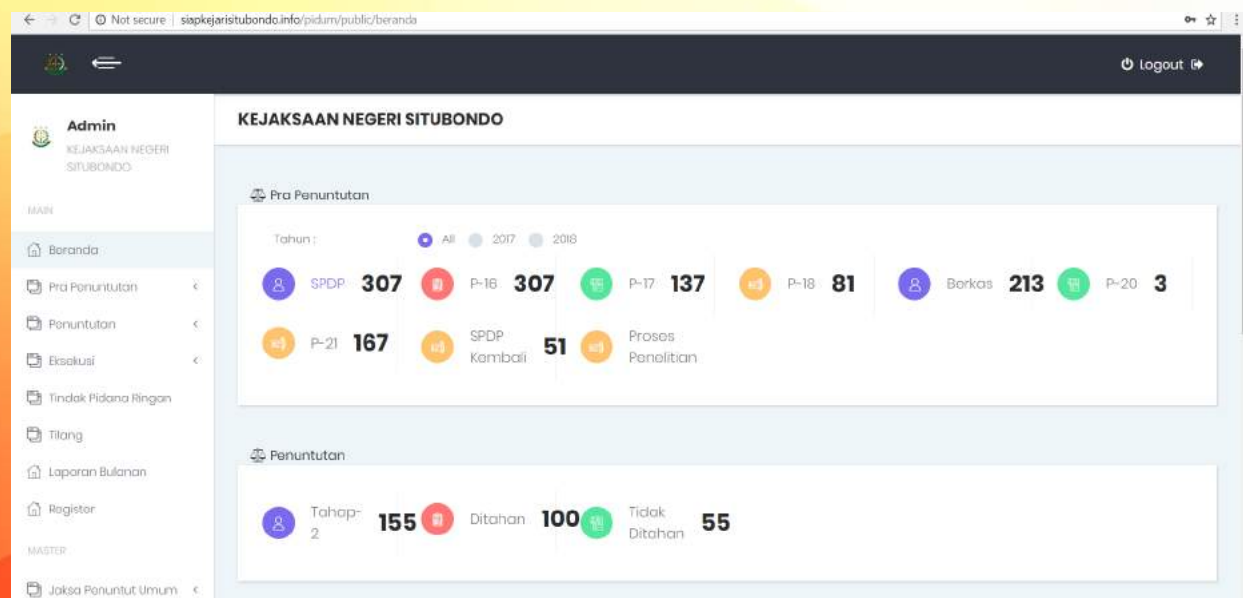
TAHUN	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Pengusulan	33	51	174	485	910	1.653
WBK	12	11	15	71	200	309
WBBM	9	1	2	6	5	23

Tahun 2018, difokuskan di unit-unit:

- **Penegakan hukum: Kepolisian (Polres), Kejaksaan (Kejari), dan Mahkamah Agung**
- **Unit Pelayanan: BPN/ATR (Kantor Pertanahan), Pemda (Kecamatan)**

INTEGRASI SISTEM PENEGAKAN HUKUM DAN PENANGANAN PERKARA SECARA ONLINE

Sebuah sejarah baru dalam supremasi hukum di Indonesia, pertama kali dilakukan kerjasama integrasi penanganan perkara antara Polres, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri dan Lembaga Pemasyarakatan



Aplikasi

Pidana Umum
Persuratan
Intelijen

Pidana Khusus
Perdata dan Tata Usaha Negara
Pembinaan

INTEGRASI DAN PERCEPATAN PENANGANAN PERKARA



SISTEM PENYIDIKAN
DAN PENYELIDIKAN

SISTEM PEMBINAAN
PEMASYARAKATAN



SISTEM PENUNTUTAN

SISTEM PERADILAN



**PENEGAKAN HUKUM YANG TRANSPARAN,
AKUNTABEL DAN BERINTEGRITAS**



5 Langkah Utama Membangun ZI

1



KOMITMEN

Komitmen pimpinan dan semua karyawan dengan melibatkan bawahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama

2



KEMUDAHAN PELAYANAN

Menyediakan Fasilitas Lebih Baik dan Semangat Hospitality untuk kepuasan publik

3



PROGRAM YANG MENYENTUH MASYARAKAT

Membuat program yang membuat unit kerja lebih dekat ke masyarakat sehingga masyarakat merasakan kehadiran unit kerja tersebut

4



MONITORING DAN EVALUASI

Melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa program yang sedang dijalankan tetap di jalurnya

5



MANAJEMEN MEDIA

Menetapkan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan diketahui oleh masyarakat

REFORMASI PELAYANAN

INOVASI PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

LATAR BELAKANG

1. Pelayanan public di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif
2. Budaya organisasi yang masih bersifat Paternalistik
3. Lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman
4. Rendahnya system reward dan mekanisme punishment bagi aparat birokrasi

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

Apa itu Reformasi
Birokrasi Pelayanan
Publik

Tujuan Reformasi
Birokrasi

Suatu proses atau prosedur perubahan pada tingkat struktur dan sikap pemberi pelayanan dalam rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Permenpan RB No.26 Tahun 2020.

Kurang Informatif

informasi yang disampaikan kepada masyarakat cenderung lambat atau bahkan tidak diterima oleh masyarakat

Kurang Informatif

Sukar Diakses

unit pelaksana pelayanan publik terletak sangat jauh dari jangkauan masyarakat

Sukar Diakses

Birokratis

pelayanan yang dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level

Birokratis

Kurang Responsif, Koordinasi

Kurang Responsif dan Koordinasi

Respon terhadap berbagai keluhan lambat dan sering terjadi tumpang tindih kebijakan

Inefisien

persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

Inefisien

Kurang Empati

Kurang Empati

Tidak mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat.



TUNTUTAN MASYARAKAT

1. Pelayanan Murah
2. Pelayanan Bermutu
3. Manajemen Pelayanan yang Transparan

SOLUSI

1. Penetapan SOP Pelayanan
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Sosial
2. Pelayanan yang hadir di masyarakat
 - a. SAMSAT/SIM Keliling
 - b. Mobil Kesehatan
3. Pelayanan Terpadu (One Stop Service)
 - a. Satu Pintu
 - b. Satu Atap
 - c. Mal Pelayanan
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
 - a. Ombudsman
 - b. KPK

Level Kebijakan

Menciptakan berbagai kebijakan yang mendorong Birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga

Level Organisasional

Menciptakan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah.



Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Instansi Pemerintah secara periodik melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan

Level Operasional

Perbaikan melalui peningkatan service quality meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS PENINGKATAN MUTU PUSKESMAS BERBASIS CITIZENS' CHARTER

KELOMPOK KERJA PUSKESMAS
KOTA SURABAYA
NO. PUSKESMAS SURABAYA 001/2018

LATAR BELAKANG

1. Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas merupakan tanggung jawab bersama masyarakat, pemerintah, dan swasta.
2. Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas merupakan tanggung jawab bersama masyarakat, pemerintah, dan swasta.
3. Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas merupakan tanggung jawab bersama masyarakat, pemerintah, dan swasta.

ALAMAT DAN KONTAK

Jalan ... No. ... Kota ...

DAFTAR PELAYANAN

No	Nama Pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pelayanan Rawat Inap										
2	Pelayanan Rawat Jalan										
3	Pelayanan Rawat Gawat Darurat										
4	Pelayanan Rawat Ambulans										
5	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										
6	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										
7	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										
8	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										
9	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										
10	Pelayanan Rawat Kamar Rawat										



01

**Membuat Kontrak
Pelayanan
(Citizens Charter)**

02

**Pengembangan
Survei Kepuasan
Pelanggan**

03

**Penerapan
E-government
dalam Manajemen
Pelayanan Publik**

04

**Penerapan Sistem
Manajemen Mutu
Pelayanan**

05

**Kemitraan
Pemerintah dan
Swasta**

TERIMA KASIH

