

BAB XVII

REFORMASI BIROKRASI DAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda pokok yang tak terpisahkan dari otonomi daerah. Sebab otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mandiri dalam memajukan masyarakatnya secara demokratis, baik di bidang politik, ekonomi, maupun sosial budaya, membutuhkan birokrasi yang reformis, efisien, kreatif, inovatif, profesional dan yang mampu menjawab tantangan perubahan.

Reformasi birokrasi sebagai alat merupakan sarana untuk membuat sistem administratif menjadi instrumen yang lebih efektif bagi perubahan sosial, serta instrumen yang lebih baik untuk menciptakan persamaan politik, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi. Sedangkan sebagai sebuah proses, reformasi birokrasi dapat dilihat sebagai berubahnya praktik-praktik, tingkah laku, dan struktur birokrasi yang telah mampan.

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. *Good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasikannya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada *stakeholders*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

Penerapan konsep *good governance* menuntut adanya perubahan mendasar praktik penyelenggaraan pemerintahan secara struktural, fungsional, maupun kultural. Perubahan paradigma dari *government* (pemerintah) ke *governance* (tata kelola pemerintahan) menuntut perubahan *mind-set* (pola berpikir) dan orientasi birokrasi yang semula melayani kepentingan kekuasaan menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik atau melayani masyarakat.

Ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik *good governance*. Pertama, memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga memungkinkan adanya sinergi antara aktor/lembaga pemerintah dan non-pemerintah, yakni masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua, nilai-nilai efisiensi, keadilan, responsivitas yang melekat pada praktik *good governance* membuat

pemerintah

pemerintah dapat lebih efektif bekerja mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dan ketiga, praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN, serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu, praktik *good governance* harus mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.

Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance*. Sebab, pertama, pelayanan publik menjadi ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar). Dan, kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) juga diperlukan apabila seluruh aspek kemiskinan ingin dituntaskan penanggulangannya, tak hanya melalui peningkatan penghasilan/ konsumsi semata, tapi juga pemberdayaan kaum miskin, serta peningkatan peluang sosial, ekonomi, dan politik mereka. Tanpa tata kelola pemerintahan yang baik, maka dana untuk penanggulangan kemiskinan sebesar apa pun, tak akan dapat digunakan dengan baik dan mencapai sasaran yang tepat. Sebab, kurangnya transparansi, maraknya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN), dan sistem peradilan yang tidak pasti, menyebabkan terhambatnya pertumbuhan ekonomi yang dapat membantu masyarakat miskin keluar dari kemiskinan mereka.

Pelayanan publik dewasa ini menjadi isu yang kian strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi luas pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perbaikan kinerja pelayanan birokrasi di bidang ekonomi misalnya, akan mendorong terciptanya iklim kondusif bagi kegiatan usaha dan investasi, yang pada gilirannya akan membuka kesempatan kerja lebih luas. Secara politis, perbaikan kinerja pelayanan birokrasi akan berdampak tumbuhnya kepercayaan (*trust*), dan legitimasi terhadap pemerintah sehingga mendorong partisipasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur sudah mulai membenahi pelayanan publik sejak tahun 2000. Akselerasi reformasi birokrasi dan pelayanan publik kian meningkat pada periode 2003-2007, sehingga banyak mendapat penghargaan yang berkaitan pelayanan publik, dan ditetapkan sebagai proyek percontohan (*pilot project*) nasional pelayanan prima. Penerapan sertifikasi ISO di beberapa unit pelayanan juga

telah

telah berjalan. Sampai akhir 2006, setidaknya sudah ada 100 unit satuan kerja (USK) yang memperoleh ISO 9001-2000.

Namun sekeras apa pun upaya meningkatkan pelayanan publik, sudah barang tentu tidak membuat seluruh pelayanan publik di Jawa Timur serta merta menjadi baik sesuai harapan masyarakat. Sebab reformasi pelayanan publik menuju pelayanan prima memerlukan proses, tahapan waktu, kesinambungan, dan keterlibatan semua komponen yang saling terkait dan berinteraksi.

XVII.1 Permasalahan

a. Belum Tuntasnya Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi masih terus bergulir. Hasilnya masih belum memenuhi harapan masyarakat, tetapi perubahan ke arah perbaikan sudah tampak. Reformasi birokrasi membutuhkan waktu dan tahapan, karena tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintah, merupakan cerminan dari kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan.

Banyaknya permasalahan birokrasi tersebut belum sepenuhnya teratasi, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, berbagai faktor seperti demokrasi, desentralisasi dan internal birokrasi itu sendiri, masih berdampak pada tingkat kompleksitas permasalahan. Sedangkan dari sisi eksternal, faktor globalisasi dan revolusi teknologi informasi juga kuat berpengaruh terhadap pencarian alternatif-alternatif kebijakan dalam bidang aparatur pemerintah.

Dari sisi internal, faktor demokratisasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan, makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik; meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, antara lain transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kinerja publik, serta taat pada hukum; meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan.

Demikian pula, dari sisi internal birokrasi itu sendiri, masih banyak berbagai permasalahan yang dihadapi, antara lain, pelanggaran disiplin, penyalahgunaan kewenangan dan masih banyaknya praktek KKN; rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan yang belum memadai; rendahnya

efisiensi dan efektifitas kerja; rendahnya kualitas pelayanan umum; rendahnya kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS); dan banyaknya peraturan perundang-undangan yang sudah tidak sesuai perkembangan keadaan dan tuntutan pembangunan.

Dari sisi eksternal, faktor globalisasi dan revolusi teknologi informasi (*e-Government*) merupakan tantangan tersendiri dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, baik dan berwibawa. Hal tersebut terkait makin meningkatnya ketidakpastian akibat perubahan faktor lingkungan politik, ekonomi, dan sosial yang terjadi dengan cepat; makin deras arus informasi dari mancanegara yang dapat menimbulkan infiltrasi budaya dan terjadinya kesenjangan informasi dalam masyarakat (*digital divide*).

Perubahan-perubahan ini, membutuhkan aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang handal untuk melakukan antisipasi, menggali potensi dan cara baru dalam menghadapi tuntutan perubahan. Di samping itu, aparatur pemerintah harus mampu meningkatkan daya saing, dan menjaga keutuhan bangsa dan wilayah negara.

Untuk itu, dibutuhkan upaya yang lebih komprehensif dan terintegrasi dalam mendorong peningkatan kinerja birokrasi aparatur pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel yang merupakan amanah reformasi dan tuntutan seluruh rakyat Indonesia.

b. Belum Tuntasnya Pelayanan Prima

Saat ini tuntutan terhadap pemerintah agar mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat merupakan sebuah keharusan --bahkan tuntutan seperti itu berlaku untuk semua negara di dunia. Berbagai studi menunjukkan, kemampuan pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, antara lain sangat ditentukan kemampuan pemerintah menyediakan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan prima merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau serta mengandung unsur kejelasan hak dan kewajiban, sesuai kondisi kebutuhan, agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, kepastian dan kerja sama kemitraan dengan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah pusat menetapkan Provinsi Jawa Timur sebagai percontohan pelayanan publik tingkat nasional, karena Jawa Timur dipandang sangat baik dan

berhasil

berhasil dalam program pelayanan publik dibandingkan provinsi lainnya di Indonesia. Provinsi Jawa Timur dinilai responsif dan memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan pelayanan publik dengan berbagai terobosan kreatif dan inovatif, sehingga menerima berbagai penghargaan pelayanan publik.

Pemerintah pusat menginginkan agar pelayanan publik yang baik dapat dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, sampai dengan kelurahan/desa. Sebagai penghargaan akan keberhasilan reformasi pelayanan publik Provinsi Jawa Timur, sejak 2003 hingga sekarang, kegiatan pencanangan program pelayanan publik tingkat nasional selalu dihelat di Jawa Timur.

Sampai dengan Mei 2007, pemerintah pusat telah menunjuk 75 daerah sebagai proyek percontohan (*pilot project*) pelayanan publik, dan baru empat daerah di antaranya yang memiliki peraturan daerah (Perda) tentang pelayanan publik. Jawa Timur merupakan satu-satunya Provinsi di Indonesia yang telah memiliki Perda Pelayanan Publik. Tiga daerah lainnya adalah Kabupaten Jembrana (Bali), Kabupaten Solok (Sumatera Barat), dan Kabupaten Sragen (Jawa Tengah). Sementara Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik masih dibahas di DPR, diharapkan pada tahun 2007 ini bisa ditetapkan sebagai UU.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur ditetapkan pada 6 Desember 2005, dan berlaku efektif sembilan bulan setelah diundangkan (September 2006). Pada 4 April 2006 telah dikeluarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur.

Untuk melengkapi pelaksanaan Perda Pelayanan Publik, Gubernur Jawa Timur juga melantik Komisi Pelayanan Publik (KPP) pada 6 November 2006. Komisi ini berkedudukan non-struktural dan bersifat independen, berfungsi menerima pengaduan dan bertugas mengadakan verifikasi, memeriksa, dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik; serta memberikan saran atau masukan, baik diminta maupun tidak, kepada kepala daerah dan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya melalui DPRD. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur.

Meski demikian, masih dijumpai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan sektor pelayanan publik yang belum sesuai tuntutan dan harapan masyarakat. Kelemahan itu dapat diketahui melalui pengaduan dan keluhan masyarakat, secara

langsung

langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, serta masih adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi.

Ada beberapa alasan penyebabnya, yakni pertama, rutinitas tugas dan penekanan berlebihan pada pertanggungjawaban formal sehingga prosedur menjadi kaku dan lamban. Kedua, etos kerja yang cenderung mempertahankan status-quo yang tidak mau menerima adanya perubahan (*vested interest*). Dan ketiga, prosedur yang berbelit dan biaya pelayanan yang mencekik acapkali ditunggangi kepentingan pribadi.

Hasil survei yang dilakukan Universitas Gadjah Mada pada 2002, menunjukkan secara umum *stakeholders* menilai kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Namun dari sisi efisiensi, efektivitas, responsivitas, dan kesamaan perlakuan (non-diskriminatif) masih jauh dari harapan.

Kualitas pelayanan publik yang rendah, antara lain, ditandai, pertama, kurang responsif. Kondisi ini terjadi hampir pada semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkat penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sangat lamban, bahkan diabaikan.

Kedua, kurang informatif. Penyampaian berbagai informasi kepada masyarakat sangat lamban, bahkan tidak sampai sama sekali. Ketiga, kurang aksesibel. Lokasi berbagai unit pelaksana pelayanan publik jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Keempat, kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait tidak mampu mengembangkan koordinasi, sehingga terjadi tumpang tindih dan pertentangan kebijakan. Kelima, birokratis. Pelayanan, terutama perijinan, umumnya dilakukan melalui proses berbagai level, sehingga waktu penyelesaiannya menjadi sangat lama. Dan, keenam, inefisiensi. Berbagai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sering tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil Governance and Decentralization Survey (GDS) 2004 juga menunjukkan adanya fakta ketidakmampuan sebagian besar masyarakat memenuhi “aturan main” pemberian pelayanan oleh birokrasi ketika mengurus suatu pelayanan. “Aturan main” itu biasanya ditetapkan sepihak oleh pejabat birokrasi, yang bisa berbentuk tidak ada kepastian waktu dan biaya, prosedur yang rumit, ketidakjelasan informasi dan

layanan, dan sebagainya. Akibatnya, warga masyarakat terpaksa memilih menggunakan jasa perantara (calo) ketika harus berhubungan dengan pejabat birokrasi, yang tentu kian membengkakkan biaya yang dikeluarkan.

Penelitian GDS juga menemukan praktik pemberian “uang rokok” masih berlangsung ketika warga masyarakat berurusan dengan pejabat birokrasi untuk pelayanan sertifikat tanah, SIM, dan KTP. Kenyataan ini membuktikan belum terdapatnya transparansi biaya pelayanan, sekaligus rendahnya profesionalitas aparat birokrasi.

Persoalannya kemudian, warga masyarakat yang mampu mengeluarkan biaya ekstra, entah dalam bentuk “uang rokok” ataupun membayar jasa calo, tentu berasal dari kalangan yang relatif mampu pula secara ekonomi. Bagaimana halnya dengan kaum marginal, warga masyarakat yang tergolong miskin. Bukankah mereka memiliki hak yang sama memperoleh pelayanan publik yang prima.

Dalam banyak kasus, orang-orang miskin dan kelompok-kelompok marginal yang secara ekonomi dan politik tidak berdaya kerap menjadi korban. Mereka sering terabaikan, terlewat oleh kebijakan pemerintahnya, kendati kebijakan-kebijakan publik dan pelayanan publik itu konon ditujukan kepada mereka, untuk kepentingan mereka.

XVII.2 Sasaran

Sasaran yang hendak dicapai reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik adalah terciptanya tata pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, profesional, dan bertanggung jawab, yang diwujudkan dengan sosok dan perilaku birokrasi yang efisien dan efektif, serta dapat memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh masyarakat.

Secara khusus sasaran yang ingin dicapai adalah:

1. Berkurangnya secara nyata praktik korupsi di birokrasi, dan dimulai dari tataran (jajaran) pejabat paling atas.
2. Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional, dan akuntabel.
3. Terhapusnya aturan, peraturan, dan praktik yang diskriminatif terhadap warganegara, kelompok, ataupun golongan masyarakat.
4. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

5. Terjaminnya konsistensi seluruh peraturan pusat dan daerah (provinsi, dan kabupaten/kota), serta tidak bertentangan dengan peraturan dan perundangan di atasnya.
6. Meningkatnya kualitas pelayanan publik menjadi pelayanan prima, sesuai tuntutan dan harapan masyarakat.

XVII.3 Arah Kebijakan

Untuk mewujudkan sasaran tersebut, reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik dilaksanakan dalam kerangka arah kebijakan:

1. Menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan dan praktik-praktik KKN dengan cara:
 - a. Menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pada semua tingkat dan lini pemerintahan, dan pada semua kegiatan.
 - b. Meningkatkan efektivitas pengawasan aparatur pemerintah melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal, dan pengawasan masyarakat.
 - d. Meningkatkan budaya kerja aparatur yang bermoral, profesional, produktif, dan bertanggung jawab.
 - e. Mempercepat pelaksanaan tindak lanjut hasil-hasil pengawasan dan pemeriksaan.
 - f. Meningkatkan pemberdayaan penyelenggara negara, dunia usaha, dan masyarakat dalam pemberantasan KKN.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi negara melalui:
 - a. Menata kembali fungsi-fungsi kelembagaan pemerintahan agar dapat berfungsi lebih memadai, efektif, dengan struktur lebih proporsional, ramping, luwes dan responsif.
 - b. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi ketatalaksanaan, dan prosedur pada semua tingkat dan lini pemerintahan.
 - c. Menata dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur agar lebih profesional sesuai tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik (prima) kepada masyarakat.
 - d. Meningkatkan kesejahteraan pegawai, dan pemberlakuan sistem karier berdasarkan prestasi (*merit system*).
 - e. Optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan *e-Government*, dan dokumen/arsip negara dalam pengelolaan tugas dan fungsi pemerintahan.

3. Meningkatkan

3. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dengan:
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan dasar, pelayanan umum, dan pelayanan unggulan.
 - b. Meningkatkan kapasitas masyarakat untuk dapat mencukupi kebutuhan dirinya, berpartisipasi dalam proses pembangunan, dan mengawasi jalannya pemerintahan.
 - c. Meningkatkan transparansi, partisipasi dan mutu pelayanan melalui peningkatan akses dan sebaran informasi.

XVII.4 Program

Berdasarkan sasaran dan arah kebijakan tersebut di atas, maka langkah-langkah yang akan dilaksanakan dijabarkan ke dalam program-program pembangunan, yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu program prioritas dan penunjang, disertai kegiatan-kegiatan pokok yang akan dijalankan.

XVII.4.1 Program Prioritas

a. Program Penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Program ini bertujuan mewujudkan pemerintahan yang bersih, profesional, responsif, dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Peningkatan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan pelaksanaan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
2. Penerapan nilai-nilai etika aparatur untuk membangun budaya kerja yang mendukung produktivitas kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam rangka pemberian pelayanan umum yang prima kepada masyarakat.
3. Peningkatan keterlibatan lembaga non-pemerintah, dan masyarakat dalam pengambilan keputusan pembangunan pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota.
4. Fasilitasi pengembangan dan pembentukan forum lintas pelaku sebagai wahana partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik.

b. Program Peningkatan Pengawasan dan Akuntabilitas

Program ini bertujuan menyempurnakan dan mengefektifkan sistem pengawasan

dan audit

dan audit, serta sistem akuntabilitas kinerja dalam mewujudkan aparatur pemerintah yang bersih, akuntabel, dan bebas dari KKN.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Peningkatan intensitas dan kualitas pelaksanaan pengawasan dan audit internal, eksternal, dan pengawasan masyarakat.
2. Penataan dan penyempurnaan kebijakan sistem, struktur kelembagaan, dan prosedur pengawasan yang independen, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
3. Peningkatan tindak lanjut temuan pengawasan secara hukum.
4. Peningkatan koordinasi pengawasan yang lebih komprehensif.
5. Pengembangan penerapan pengawasan berbasis kinerja.
6. Pengembangan tenaga pemeriksa yang profesional.
7. Pengembangan sistem akuntabilitas kinerja, dan mendorong peningkatan implementasinya pada seluruh instansi.

c. Program Penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan

Program ini bertujuan menata dan menyempurnakan sistem organisasi dan manajemen pemerintahan agar lebih proporsional, efisien, dan efektif.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Penyempurnaan sistem kelembagaan yang efektif, ramping, fleksibel berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*.
2. Penyempurnaan tata laksana dan hubungan kerja antara pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota.
3. Penciptaan sistem administrasi pendukung dan kearsipan yang efektif dan efisien.

d. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Program ini bertujuan mengembangkan manajemen pelayanan publik prima yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada seluruh masyarakat, guna menunjang kepentingan masyarakat dan dunia usaha, serta mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Mendorong penyusunan standar pelayanan minimal yang disepakati bersama antara instansi-instansi penyedia pelayanan publik dan *stakeholders*.
2. Mendorong dan meningkatkan pengembangan mutu pelayanan publik melalui

penerapan

penerapan standar mutu manajemen ISO.

3. Pengembangan pelayanan administrasi perijinan dan lainnya melalui pelayanan satu atap/pelayanan terpadu dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk *e-government*, *e-procurement*, *e-business* dan *cyber law* untuk menghasilkan pelayanan publik prima yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah.
4. Mendorong pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap proses pemberian pelayanan publik, khususnya dalam rangka mendukung penerimaan keuangan negara, seperti perpajakan, kepastian, dan penanaman modal.
5. Peningkatan upaya untuk menghilangkan hambatan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui deregulasi, debirokratisasi, dan privatisasi.
6. Pemantapan koordinasi pembinaan pelayanan publik, dan pengembangan kualitas aparat pelayanan publik.
7. Mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat.
8. Pengembangan partisipasi masyarakat di wilayah kabupaten/kota dalam perumusan program dan kebijakan layanan publik melalui mekanisme dialog dan musyawarah terbuka dengan komunitas penduduk di masing-masing wilayah.
9. Pengembangan mekanisme pelaporan berkala capaian kinerja penyelenggaraan pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota kepada publik.
10. Peningkatan pelayanan publik sertifikasi tanah melalui penyederhanaan prosedur pengurusan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat lokal, dengan biaya murah dan cepat.

e. Program Peningkatan Kapasitas Keuangan Pemerintah Daerah

Program ini bertujuan meningkatkan dan mengembangkan kapasitas keuangan pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat, penyelenggaraan otonomi daerah, dan penciptaan pemerintahan daerah yang baik. Program ini diarahkan ke seluruh kabupaten/kota se Jawa Timur.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Peningkatan sumber-sumber pendapatan.
2. Optimalisasi pembiayaan daerah.
3. Optimalisasi pengelolaan aset daerah.
4. Peningkatan kualitas pelayanan, penataan dan pengembangan sistem pengelolaan keuangan daerah.

f. Program

f. Program Penyempurnaan dan Penguatan Kelembagaan Demokrasi

Program ini bertujuan mewujudkan pelembagaan fungsi-fungsi dan hubungan antara lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, lembaga politik lainnya, serta lembaga-lembaga kemasyarakatan yang kokoh dan optimal. Program ini diarahkan ke seluruh kabupaten/kota se Jawa Timur.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Fasilitasi peningkatan kualitas fungsi dan peran lembaga legislatif.
2. Fasilitasi pemberdayaan partai politik dan organisasi sosial kemasyarakatan, serta organisasi keagamaan.
3. Fasilitasi pemberdayaan masyarakat agar dapat menerapkan budaya politik demokratis.

g. Program Perbaikan Proses Politik

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan pemilihan kepala daerah dan uji kelayakan publik, serta pelembagaan perumusan kebijakan publik. Program ini diarahkan ke seluruh Kabupaten/Kota se Jawa Timur.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Peningkatan komunikasi politik yang sehat, bebas dan efektif.
2. Fasilitasi penyelenggaraan pemilihan kepala daerah yang lebih berkualitas, demokratis, jujur dan adil.
3. Pengembangan mekanisme konsultasi publik/partisipasi sebagai sarana dalam proses penyusunan kebijakan.
4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia DPRD.

XVII.4.2 Program Penunjang

a. Program Pengelolaan Sumber Daya Manusia Aparatur

Program ini bertujuan meningkatkan sistem pengelolaan dan kapasitas sumber daya manusia aparatur sesuai kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Penataan kembali sumber daya manusia aparatur sesuai kebutuhan akan jumlah dan kompetensi, serta perbaikan distribusi pegawai negeri sipil (PNS).
2. Penyempurnaan sistem manajemen pengelolaan sumber daya manusia aparatur,

terutama

terutama pada sistem karier dan remunerasi.

3. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Penyempurnaan sistem dan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan latihan aparatur pemerintah.
5. Penyiapan dan penyempurnaan berbagai peraturan dan kebijakan manajemen kepegawaian.
6. Pengembangan profesionalisme pegawai negeri sipil aparatur pemerintah melalui penyempurnaan aturan etika, dan mekanisme penegakan hukum disiplin.
7. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur melalui perencanaan dan pengembangan, pendidikan latihan teknis, fungsional, struktural, dan pendidikan pelatihan kepemimpinan.

b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

Program ini bertujuan mendukung pelaksanaan tugas dan administrasi pemerintahan secara lebih efisien, efektif, dan terpadu.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
2. Peningkatan fasilitas pelayanan umum dan operasional, termasuk pengadaan, perbaikan dan perawatan gedung dan peralatan sesuai kebutuhan dan kemampuan keuangan daerah.

c. Program Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Program ini bertujuan meningkatkan keterpaduan dan keterlibatan partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan rencana program pembangunan yang terkoordinasi, terintegrasi, sinkron dan sinergis antara sektoral/bidang urusan pemerintahan dengan aspek spasial, dan antar-tingkatan pemerintahan dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya pembangunan, baik sumber daya pemerintah, masyarakat, maupun dunia usaha.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Penyusunan rencana program pembangunan daerah.
2. Koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan sinergi perencanaan pembangunan.
3. Penyusunan kajian kebijakan perencanaan pembangunan.

4. Penguatan kapasitas kelembagaan perencanaan.
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan.
6. Penyusunan data dan informasi, serta pelaporan pembangunan daerah.

d. Program Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Program ini bertujuan meningkatkan dukungan penelitian dan pengembangan, serta kajian kebijakan pembangunan daerah.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Penelitian dan pengembangan, serta kajian kebijakan pembangunan daerah.
2. Penguatan kelembagaan penelitian dan pengembangan.
3. Pengembangan data pendukung dan dokumentasi hasil litbang.

e. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi

Program ini bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan arus informasi kepada dan dari masyarakat untuk mendukung proses sosialisasi dan partisipasi rakyat. Program ini diarahkan ke seluruh kabupaten/kota se Jawa Timur.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Pengembangan dan pendayagunaan jaringan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas komunikasi dan informasi.
3. Peningkatan profesionalisme aparat di bidang komunikasi dan informasi.
4. Pengkajian dan penelitian yang relevan dalam rangka pengembangan kualitas dan kuantitas informasi dan komunikasi.
5. Fasilitasi untuk mendorong terciptanya masyarakat yang sadar informasi.
6. Peningkatan efektivitas kinerja dan pemberdayaan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Jawa Timur.
7. Peningkatan operasional sandi dan telekomunikasi.

f. Program Peningkatan Kerja Sama

Program ini bertujuan meningkatkan pelaksanaan kerja sama antar-pemerintah daerah, dan kerja sama dengan luar negeri, termasuk peningkatan peran pemerintah provinsi.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Fasilitasi kerja sama antar kabupaten/kota, provinsi dengan kabupaten/kota, antar-provinsi, provinsi dengan badan/dinas/ instansi sektoral, serta kerja sama luar negeri.

2. Fasilitasi penyelesaian perselisihan antar-daerah di wilayahnya.
3. Identifikasi, perencanaan, fasilitasi, dan pelaksanaan kegiatan fungsi strategis yang perlu dikerjasamakan.

g. Program Kearsipan

Program ini bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan arus informasi kearsipan kepada dan dari masyarakat. Program ini diarahkan ke seluruh kabupaten/kota se-Jawa Timur.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Pengembangan sistem administrasi dan kearsipan yang efektif dan efisien.
2. Pengembangan dan pembangunan sarana dan prasarana kearsipan.
3. Penguatan kelembagaan pengelola dokumen/arsip daerah.

h. Program Koordinasi, Sinkronisasi, dan Evaluasi Kebijakan Pemerintahan dan Pembangunan

Program ini bertujuan mengkoordinasikan, mensinkronkan, serta mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi, dan evaluasi perekonomian daerah.
2. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi, dan evaluasi produk hasil industri, tata niaga perdagangan, industri dan investasi.
3. Fasilitasi koordinasi peningkatan standardisasi dan sertifikasi produk dan jasa.
4. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi, dan evaluasi pengelolaan sumber daya alam.
5. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi, dan evaluasi pemerintahan dan pembangunan.
6. Koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi administrasi kependudukan
7. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi program pendidikan.
8. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi program kebudayaan dan pariwisata.
9. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
10. Fasilitasi koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi program kepemudaan dan keolahragaan.
11. Fasilitasi koordinasi, pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan dan program pembangunan koperasi.

i. Program

i. Program Kependudukan

Program ini bertujuan mengendalikan jumlah dan laju pertumbuhan penduduk, serta penataan administrasi kependudukan guna perlindungan hak-hak dasar kependudukan bagi masyarakat.

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dititikberatkan, antara lain, pada:

1. Penataan persebaran dan mobilitas penduduk.
2. Penataan administrasi sistem Nomor Induk Kependudukan (NIK).
3. Pembangunan dan pengembangan SIAK terpadu.
4. Fasilitasi sosialisasi, koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi kebijakan umum, serta identitas administrasi kependudukan dan catatan sipil.