



dokumen APBD tepat waktu	Tingkat ketepatan waktu penerbitan SPD	100%	100%	100%	100%	100%
--------------------------	--	------	------	------	------	------

### 3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

#### a. Peningkatan kompetensi guru

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya kualitas tenaga pendidik	Persentase guru yang memiliki sertifikat pendidik	65%	67,15%	73,87%	76%	81,16%
	Persentase guru yang memenuhi kualifikasi S1/D IV	71,21%	72,63%	74,08%	76,31%	77,07%

#### b. Peningkatan kualitas dan cakupan pendidikan berkebutuhan khusus

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya kualitas dan cakupan pendidikan berkebutuhan khusus	Persentase jumlah sarana dan prasarana pendidikan untuk masyarakat berkebutuhan khusus	53%	58%	64%	70%	77%



c. Peningkatan pelayanan perpustakaan, arsip dan dokumentasi

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya kualitas pelayanan perpustakaan	Persentase kunjungan ke perpustakaan dan tempat baca yang dikelola oleh Pemerintah Kota Kendari	6,87%	7,01%	7,15%	7,19%	7,44%
	Jumlah buku perpustakaan	26.543	27.643	29.746	31.843	33.943
	Jumlah aplikasi perpustakaan berbasis IT					

d. Peningkatan Penerimaan Pendapatan Daerah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penerimaan Pendapatan Daerah

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya pertumbuhan penerimaan pajak daerah	Persentase tingkat pertumbuhan realisasi penerimaan pajak daerah	5,04%	5,73%	6,10%	6,50%	7,18%
	Persentase tingkat pertumbuhan potensi pajak daerah	5,00%	5,50%	6,00%	6,50%	7,00%
Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak daerah	Persentase wajib pajak yang terdaftar melakukan pembayaran pajak daerah	47,5%	50,00%	55,00%	60,00%	65,00%



e. Peningkatan Pengelolaan Sampah Kota

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya pengelolaan sampah kota	Persentase sampah yang terangkut ke TPA	85,81 %	87,9%	91,01%	95,21%	100%
	Persentase sampah yang tidak terangkut ke TPA		12,1%	8,99%	4,79%	0%
	Persentase ketersediaan sarana dan prasarana pengangkutan sampah yang berkondisi baik	80%	82%	85%	87%	88%
	Persentase penurunan pelanggaran ketentuan pembuangan sampah yang diproses hukum	20%	35%	60%	65%	75%

f. Pelayanan Kesehatan  
Standarisasi pelayanan kesehatan

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata dan terjangkau	Persentase Puskesmas berakreditasi	20%	40%	60%	80%	100%
	Persentase Puskesmas yang melayani	10%	20%	30%	40%	50%



g. Peningkatan Sarana dan Prasarana

(a) Peningkatan image kota melalui pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya image kota melalui pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan	Persentase ruang terbuka hijau terhadap luas wilayah kota	19,14%	19,14%	19,14%	20,00%	20,00%
	Persentase luasan RTH kawasan perkotaan yang dikelola/dipelihara	99,36%	99,39%	99,45%	99,47%	99,5%
	Persentase luasan RTH yang dikelola oleh pihak ketiga	17,24%	18,97%	20,69%	22,41%	24,14%

(b) Peningkatan kuantitas dan kualitas jalan dan jembatan

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya kuantitas dan kualitas jalan dan jembatan	Persentase penambahan jalan kota dalam kondisi baik	78,7%	80,2%	82,6%	88,9%	95%
	Persentase penambahan jumlah jembatan baru dan perbaikan jembatan	47%	65%	70%	75%	82%
	Persentase trotoar dengan kondisi yang baik	19,77%	22,27%	24,77%	26,52%	29,52%
	Persentase peningkatan dan penambahan kapasitas jalan dalam kondisi baik	78,7%	80,2%	82,6%	88,9%	95%



## (c) Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Drainase

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya pelayanan infrastruktur drainase	Persentase panjang saluran drainase dan gorong-gorong dengan kondisi baik	21,32%	21,55%	21,76%	21,96%	22,13%
	Persentase panjang tebing sungai/saluran dan bahu jalan yang telah diperkuat	32,26%	32,78%	33,29%	33,8%	34,32%
	Persentase turap/talud/bronjong dengan konstruksi yang baik	19,01%	20,06%	21,1%	22,15%	23,19%
	Panjang saluran drainase yang dipelihara	316.806,8	403.208,71	399.521,80	395.893,18	392.272,07
	Persentase peningkatan aliran air	52	67	66	65	65

## (d) Peningkatan Potensi Parkir dan Penertiban Parkir

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya potensi parkir dan penertiban parkir	Persentase peningkatan potensi parkir	90%	90%	95%	95%	95%
	Persentase peningkatan penertiban parkir pada kawasan perdagangan dan jasa	100%	100%	100%	100%	100%



## (e) Tersedianya fasilitas perlengkapan jalan

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Persentase						
Meningkatnya fasilitas perlengkapan jalan	Tersedianya fasilitas perlengkapan jalan (rambu, marka dan guardrail)	40%	45%	50%	55%	65%

## h. Penyediaan Akses Air Minum

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya cakupan air minum di Kota Kendari	Persentase Masyarakat yang Memiliki Akses Air Minum yang Layak					

## i. Pelayanan dan Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Persentase						
Menurunnya penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)	Persentase PMKS yang menerima program pemberdayaan sosial melalui kelompok usaha bersama (KUBE) atau kelompok sosial ekonomi sejenis lainnya	76%	78%	80%	82%	84%
	Persentase PMKS yang memperoleh bantuan sosial untuk pemenuhan kebutuhan dasar	40%	50%	60%	70%	80%
	Persentas penyanda cacat fisik dan mental, serta lanjut usia tidak potensial yang telah menerima jaminan sosial	40%	47%	54%	61%	68%
	Persentase panti sosial yang menyediakan sarana prasarana pelayanan kesejahteraan sosial	59%	66%	73%	80%	87%



	Persentase Wahana Kesejahteraan Sosial Berbasis Masyarakat (WKBSM) yang menyediakan sarana prasarana layanan kesejahteraan sosial	35%	40%	45%	50%	55%
--	---	-----	-----	-----	-----	-----

j. Pelayanan Perizinan

1) IMB

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
		Persentase				
Meningkatnya kualitas pelayanan IMB	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB	85%	90%	95%	100%	100%

2) Quick Wins

(a) Penerapan pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan murah pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (PTSP)

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
		Persentase				
Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Kategori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui DPMPTSP	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

(b) Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) OPD

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
		Persentase				
Meningkatnya penerapan SOP di unit	Persentase SOP OPD/unit kerja yang di evaluasi	100%	100%	100%	100%	100%



4. Zona Integritas menuju WBK/WBBM

Sasaran	Indikator	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Meningkatnya Unit Kerja yang ditetapkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM	Jumlah Unit Kerja yang ditetapkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM	3 OPD	5 OPD	10 OPD	20 OPD	semua OPD

5. Prioritas OPD

Sasaran maupun target-target diserahkan kepada masing-masing OPD yang bertanggungjawab dan OPD yang terkait sebagai rangkaian dari penyusunan rencana aksi OPD dimaksud dalam melakukan reformasi birokrasi.

**C. Kegiatan-kegiatan**

1. Prioritas Pembentukan Manajemen Pemerintah Daerah

a. Sumber Daya Manusia

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :

- 1) Melakukan evaluasi analisis jabatan;
- 2) Melakukan evaluasi analisis beban kerja;
- 3) Merumuskan standar kompetensi jabatan untuk seluruh jabatan di OPD sesuai dengan kebutuhan organisasi yang telah ditetapkan;
- 4) Merumuskan rencana kebutuhan pegawai sesuai dengan beban kerja dan kompetensi yang dibutuhkan masing-masing OPD, termasuk rencana rekrutmen setiap tahun.
- 5) Melaksanakan rekrutmen sesuai sistem rekrutmen baru



- dan kebutuhan rekrutmen pegawai setiap tahun sesuai dengan rencana kebutuhan dan kompetensi;
- 6) Melaksanakan sistem rekrutment terbuka untuk jabatan- jabatan tertentu;
  - 7) Melakukan assessment kompetensi terhadap seluruh pegawai untuk mengetahui peta potensi terkini;
  - 8) Menyusun kebutuhan dan rencana pengembangan pegawai, meliputi kepemimpinan, managerial, fungsional dan teknis;
  - 9) Melaksanakan pengembangan pegawai sesuai rencana pengembangan pegawai;
  - 10) Menyusun rencana penempatan dan pola karier pegawai, termasuk pola karier jabatan fungsional;
  - 11) Melaksanakan rencana penempatan dan pola karier pegawai;
  - 12) Menyusun sistem manajemen kinerja pegawai termasuk sistem penilaian prestasi kerja pegawai;
  - 13) Menerapkan sistem manajemen kinerja pegawai, termasuk pengembangan sistem penilaian prestasi kerja pegawai;
  - 14) Mensosialisasikan berbagai kebijakan kepegawaian dan merencanakan penerapannya;
  - 15) Menerapkan berbagai kebijakan kepegawaian yang menjadi kewajiban pegawai;
  - 16) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 17) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 18) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

b. Pola Pikir

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :



- 1) Melaksanakan pengembangan pegawai melalui pelatihan dan bimbingan teknis;
- 2) Menerapkan punishment sesuai ketentuan;
- 3) Memberikan bantuan dan penghargaan/reward;
- 4) Merumuskan besaran peningkatan kesejahteraan pegawai;
- 5) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 7) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

c. Pengawasan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :

- 1) Menyusun kebutuhan jumlah auditor sesuai dengan beban kerja;
- 2) Merencanakan pengembangan pegawai untuk memenuhi kebutuhan auditor setiap tahun;
- 3) Merencanakan peningkatan upaya penerapan SPIP;
- 4) Melaksanakan penerapan SPIP;
- 5) Melaksanakan pengembangan pegawai untuk memenuhi kebutuhan auditor setiap tahun, mempertahankan opini WTP dari BPK;
- 6) Memperbaiki SOP pengawasan;
- 7) Menerapkan SOP Pengawasan;
- 8) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 9) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 10) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan;



2. Prioritas yang harus terus dipelihara

a. Mempertahankan opini WTP dari BPK

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan opini WTP dari BPK meliputi :

- 1) Menyusun rencana monitoring pengelolaan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, pengelolaan barang milik negara, penyusunan laporan keuangan;
- 2) Mensosialisasikan tertib administrasi keuangan;
- 3) Meningkatkan kompetensi para pengelola keuangan;
- 4) Meningkatkan pengawasan bidang keuangan dan aset;
- 5) Melaksanakan rencana monitoring sesuai jadwal;
- 6) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 7) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 8) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

b. Pemenuhan kewajiban bagi Pejabat untuk menyerahkan LHKPN

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pemenuhan kewajiban bagi PNS untuk menyerahkan LHKPN meliputi :

- 1) Melakukan sosialisasi tentang LHKPN;
- 2) Memonitor penyerahan LHKPN untuk pejabat yang diwajibkan.
- 3) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

c. Optimalisasi dan pengembangan penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pengembangan penerapan Sistem Pengendalian Intern



Pemerintah (SPIP) meliputi :

- 1) Merencanakan pengembangan penerapan SPIP;
- 2) Melaksanakan pengembangan SPIP;
- 3) Mengevaluasi pengembangan SPIP;
- 4) Memonitor tindak lanjut SPIP;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan

d. Optimalisasi pelayanan pengadaan barang/jasa pada UPT ULP, serta optimalisasi pengawasan pengadaan barang/jasa.

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka optimalisasi pelayanan pengadaan barang/jasa pada UPT Unit Layanan Pengadaan, serta optimalisasi pengawasan pengadaan barang/jasa meliputi :

- 1) Melakukan sosialisasi dan pelatihan pengadaan barang/jasa;
- 2) Melaksanakan peningkatan kapasitas SDM pelaksana pengadaan barang/jasa;
- 3) Mengevaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
- 4) Meningkatkan kualitas software dan hardware;
- 5) Memonitor dan memantau pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
- 6) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 7) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan

e. Penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) tepat waktu

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja



Daerah (APBD) tepat waktu meliputi :

- 1) Melakukan optimalisasi mekanisme penyusunan dan penetapan APBD;
- 2) Melaksanakan peningkatan kapasitas SDM OPD dalam penyusunan APBD;
- 3) Memonitor dan memantau pelaksanaan APBD;
- 4) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan

f. Penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai Standar Akutansi Pemerintah (SAP)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai standar akutansi pemerintah (SAP) meliputi :

- 1) Meningkatkan kapasitas SDM di bidang pengelolaan keuangan dan aset;
- 2) Melakukan monitoring dan evaluasi laporan keuangan OPD secara berkala;
- 3) Melakukan peningkatan dan pemeliharaan aplikasi keuangan dan aset;
- 4) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

g. Publikasi Rencana Umum Pengadaan (RUP) oleh seluruh OPD

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka publikasi Rencana Umum Pengadaan (RUP) oleh seluruh OPD meliputi :

- 1) Melakukan sosialisasi dan pelatihan pengadaan barang/jasa;



- 2) Melaksanakan peningkatan kapasitas SDM pelaksana pengadaan barang/jasa;
  - 3) Mengevaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
  - 4) Memonitor dan memantau pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
  - 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- h. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Kendari dalam kategori "Baik"
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat, meliputi :
- 1) Melakukan sosialisasi pelayanan publik kepada OPD;
  - 2) Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - 3) Mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - 4) Menyusun Standar Pelayanan (SP);
  - 5) Melakukan evaluasi hasil survei;
  - 6) Menyusun rencana tindak lanjut;
  - 7) Melaksanakan rencana tindak lanjut;
  - 8) Melaksanakan monitoring pelayanan publik kepada OPD;
  - 9) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 10) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- i. Seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet.



Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pada seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet, meliputi :

- 1) Meningkatkan kapasitas pejabat pengelola pengaduan;
  - 2) Mengadakan sarana pengaduan berbasis teknologi informasi (IT);
  - 3) Menyediakan loket pengaduan langsung (*costumer services*)
  - 4) Mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme pengelolaan pengaduan;
  - 5) Melakukan monitoring pengelolaan pengaduan OPD;
  - 6) Memonitor tindak lanjut pengaduan;
  - 7) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 8) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- j. Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi :



- 1) Melakukan sosialisasi peraturan pelayanan publik;
  - 2) Melakukan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik;
  - 3) Melakukan pelatihan dan bimbingan teknis penerapan standar pelayanan;
  - 4) Melakukan pelatihan dan bimbingan teknis *public speaking* bagi OPD yang memiliki *front office* (FO);
  - 5) Melakukan pengembangan budaya kerja;
  - 6) Melakukan evaluasi pelayanan publik;
  - 7) Menyusun rencana tindak lanjut;
  - 8) Melaksanakan rencana tindak lanjut;
  - 9) Melaksanakan monitoring pelayanan publik kepada OPD;
  - 10) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - 11) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- k. Pendidikan gratis kepada penduduk sampai dengan tingkat SLTA.
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan penyediaan pendidikan gratis sampai tingkat SLTA meliputi :
- 1) Menyusun kebutuhan anggaran untuk pendidikan gratis dan memastikan ketersediaan anggaran dimaksud;
  - 2) Mengembangkan sistem pengelolaan pendidikan gratis;
  - 3) Melanjutkan pelaksanaan sistem pendidikan gratis sampai tingkat SLTA;
  - 4) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan sistem pendidikan gratis;
  - 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan sistem pendidikan gratis;
  - 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap



seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

1. Penerapan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Kendari;

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka penerapan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Kendari, meliputi :

- 1) Melakukan sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN);
- 2) Menyediakan bantuan penerima biaya iuran;
- 3) Menambah pengadaan tenaga medis, paramedis dan penunjang;
- 4) Menambah pengadaan sarana dan prasarana sesuai standar;
- 5) Melakukan analisa pembiayaan pelayanan JKN;
- 6) Melakukan monitoring pelaksanaan JKN;
- 7) Melakukan evaluasi pelaksanaan JKN;
- 8) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan

m. Pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTA

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTA, meliputi :

- 1) Menyusun dan meneliti data siswa penerima bantuan perlengkapan sekolah;
- 2) Merumuskan kebutuhan bantuan perlengkapan sekolah;
- 3) Melakukan pengadaan bantuan perlengkapan sekolah;
- 4) Melakukan pengawasan pemberian bantuan perlengkapan sekolah;



- 5) Melakukan monitoring distribusi bantuan perlengkapan sekolah;
  - 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- n. Tersedianya tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka optimalisasi tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan, meliputi :
- 1) Melakukan koordinasi antar OPD yang terlibat dalam tim teknis perizinan;
  - 2) Melakukan pengawasan penerapan standar pelayanan perizinan;
  - 3) Melakukan sosialisasi tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan;
  - 4) Melakukan evaluasi terhadap perizinan terpadu masing-masing OPD;
  - 5) Melakukan berbagai perbaikan dalam rangka percepatan pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan.
- o. Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka kejelasan prosedur pelayanan maka seluruh OPD telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD, meliputi :
- 1) Melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP);



- 2) Melakukan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - 3) Menyusun revisi Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - 4) Melakukan berbagai perbaikan dalam rangka percepatan revisi SOP dan penerapan pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan.
- p. Penyediaan sarana dan prasarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus (loket khusus, toilet khusus pada OPD/unit kerja)
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus, meliputi :
- 1) Menyusun kebutuhan sarana dan prasana yang diperlukan dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus;
  - 2) Melakukan evaluasi pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus;
  - 3) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- q. Tersedianya Pos Pengaduan Pencemaran Lingkungan
- Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam penyediaan Pos Pengaduan Pencemaran Lingkungan, meliputi :
- 1) Melakukan sosialisasi;
  - 2) Melakukan rekrutmen tenaga PPNS;
  - 3) Melakukan pelatihan tenaga pegawai pengawas lingkungan hidup;
  - 4) Menambah sarana dan prasarana pengaduan;
  - 5) Membuat aplikasi pengaduan berbasis informasi teknologi (IT);
  - 6) Melakukan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan;
  - 7) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap



seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

- r. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara Informasi dan Dokumentasi (PPID), meliputi :

- 1) Menyusun daftar informasi publik;
- 2) Melakukan penataan pengelolaan informasi;
- 3) Mengidentifikasi masalah dan mencari solusi;
- 4) Melakukan pelatihan untuk PPID;
- 5) Melakukan rencana tindak lanjut pengaduan terkait informasi publik;
- 6) Melakukan evaluasi terhadap pengelolaan informasi dan dokumentasi;
- 7) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

- s. Telah ada indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota, meliputi :



- 1) Menyusun rencana pencapaian indikator kinerja;
- 2) Melakukan perbaikan sistem manajemen kinerja;
- 3) Memperbaiki berbagai aspek dalam sistem manajemen kinerja untuk memastikan pencapaian indikator kinerja;
- 4) Mengembangkan dan mengelola data kinerja beserta sistem pelaporannya;
- 5) Menyusun mekanisme internal dalam rangka monitoring dan evaluasi indikator kinerja;
- 6) Melakukan *self assessment* terhadap capaian indikator kinerja;
- 7) Melakukan evaluasi;
- 8) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

t. Seluruh OPD telah menyusun dokumen Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pemeliharaan dokumen analisa jabatan dan analisa beban kerja, meliputi :

- 1) Menyusun rencana evaluasi Anjab dan ABK seluruh OPD;
- 2) Melakukan sosialisasi;
- 3) Melakukan review;
- 4) Mengidentifikasi masalah;
- 5) Melakukan evaluasi Anjab dan ABK seluruh OPD;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

a. Peningkatan kompetensi guru

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka



peningkatan kompetensi guru meliputi:

- 1) Menyusun rencana peningkatan kompetensi guru pada setiap tingkatan pendidikan;
- 2) Mempersiapkan guru-guru yang akan memperoleh sertifikasi;
- 3) Melaksanakan seluruh rencana peningkatan kompetensi guru;
- 4) Melakukan monitoring pelaksanaan peningkatan kompetensi guru;
- 5) Melakukan evaluasi pelaksanaan peningkatan kompetensi guru;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

b. Peningkatan kualitas dan cakupan pendidikan berkebutuhan khusus

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan peningkatan kualitas dan cakupan pendidikan berkebutuhan khusus meliputi :

- 1) Menyusun rencana peningkatan kompetensi guru pendidikan berkebutuhan khusus;
- 2) Menyusun rencana pengadaan sarana dan prasarana pendidikan berkebutuhan khusus;
- 3) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan peningkatan pendidikan berkebutuhan khusus;
- 4) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

c. Peningkatan pelayanan perpustakaan, arsip dan dokumentasi

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka



peningkatan pelayanan perpustakaan, arsip dan dokumentasi meliputi :

- 1) Mengadakan perencanaan kebutuhan buku perpustakaan;
- 2) Menyusun rencana anggaran pengadaan buku perpustakaan;
- 3) Membuat aplikasi perpustakaan elektronik;
- 4) Melakukan evaluasi pelayanan perpustakaan;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

d. Peningkatan Penerimaan Pendapatan Daerah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penerimaan Pendapatan Daerah

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan penerimaan pendapatan daerah dan partisipasi masyarakat dalam penerimaan pendapatan daerah meliputi :

- 1) Menghitung potensi/target pendapatan daerah;
- 2) Menyusun rencana kegiatan;
- 3) Melakukan koordinasi antar OPD terkait;
- 4) Melakukan pengawasan;
- 5) Melakukan evaluasi pelayanan;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

e. Peningkatan pengelolaan Sampah Kota

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan penerimaan pendapatan daerah dan partisipasi masyarakat dalam penerimaan pendapatan daerah meliputi :

- 1) Merumuskan kebutuhan sarana dan prasarana pengelolaan sampah;
- 2) Menyusun rencana anggaran pengadaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah;



- 3) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

f. Pelayanan Perizinan

1) IMB

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan meliputi :

- (a). Melakukan telaahan pelayanan IMB, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- (b). Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan IMB, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan daerah yang dianggap menghambat;
- (c). Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan IMB;
- (d). Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- (e). Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- (f). Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

2) *Quick Wins*

- (a) Penerapan pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan murah pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu



dan Penanaman Modal.

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka Penerapan pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan murah pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal, meliputi :

- (1). Menambah SDM PTSP dan Penanaman Modal;
- (2). Mengidentifikasi pelayanan yang dapat disingkat waktu pelayanannya (mencakup mekanisme koordinasi dan hubungan kerja, prosedur pelayanan, jenis pelayanan yang dapat diintegrasikan, pengaturan kewenangan dan diskresi, penerapan teknologi informasi, lokasi, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, perubahan peraturan perundang-undangan yang dianggap menghambat/menjadi kendala, dan lainnya);
- (3). Mengembangkan sistem pelayanan terpadu;
- (4). Penerapan sistem;
- (5). Melakukan evaluasi SOP; (6). Merevisi SOP;
- (7). Melakukan tindak lanjut perbaikan;

- (b) Penyusunan peraturan kepala daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor.

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka Penyusunan peraturan kepala daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor, meliputi :

- (1) Melakukan rapat koordinasi dengan OPD terkait;
  - (2) Menyusun draft regulasi;
  - (3) Mengusulkan draft regulasi kewajiban uji emisi kendaraan bermotor;
  - (4) Melakukan evaluasi pelaksanaan;
  - (5) Melakukan tindak lanjut evaluasi/perbaikan.
- (c) Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka



evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), meliputi :

- (1) Melakukan identifikasi SOP OPD yang akan dievaluasi;
- (2) Melakukan pertemuan dengan OPD;
- (3) Melakukan asistensi penyusunan revisi SOP OPD;
- (4) Melakukan penetapan revisi SOP OPD;
- (5) Melakukan monitoring SOP;
- (6) Melakukan tindak lanjut monitoring.

3) Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Kegiatan yang dilakukan dalam rangka penerapan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani meliputi :

- (a). Penyiapan OPD dan unit kerja yang belum dicanangkan dalam sebagai unit yang ditetapkan untuk Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
- (b). Pencanaan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
- (c). Pelaksana Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
- (d). Penyiapan OPD lain sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM pada tahun berikutnya
- (e). Monitoring
- (f). Evaluasi
- (g). Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.



Secara umum kegiatan-kegiatan di atas dapat diklasifikasikan ke dalam program-program sebagai berikut :

NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1	2	3
1.	Peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analisis Jabatan</li> <li>2) Analisis beban Kerja</li> <li>3) Penyusunan ulang/penyempurnaan standar kompetensi jabatan</li> <li>4) Penyusunan rencana kebutuhan pegawai sesuai beban kerja dan kompetensi yang dibutuhkan OPD (termasuk tenaga auditor dan guru)</li> <li>5) Penyempurnaan sistem rekrutmen pegawai</li> <li>6) Pelaksanaan rekrutmen dengan sistem baru</li> <li>7) Penerapan sistem rekrutmen terbuka untuk jabatan-jabatan tertentu</li> <li>8) Pelaksanaan assessment kompetensi terhadap seluruh pegawai</li> <li>9) Penyusunan training need (termasuk untuk tenaga guru dan auditor)</li> <li>10) Pelaksanaan pengembangan pegawai sesuai kebutuhan (termasuk untuk tenaga guru dan auditor)</li> <li>11) Penyusunan rencana penempatan dan pola karier pegawai</li> <li>12) Penyusunan sistem manajemen kinerja pegawai</li> <li>13) Penerapan sistem manajemen kinerja pegawai</li> <li>14) Sosialisasi berbagai kebijakan kepegawaian dan merencanakan penerapannya</li> <li>15) Penerapan kebijakan kepegawaian yang baru berlaku</li> <li>16) Penyusunan Rencana pengembangan kepribadian <i>role model</i></li> <li>17) Monitoring</li> <li>18) Evaluasi</li> <li>19) Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi</li> <li>20) Penyusunan prioritas baru serta kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target-target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Peningkatan Manajemen SDM Aparatur Pemerintah Kota Kendari.</li> </ol>



<b>NO.</b>	<b>PROGRAM</b>	<b>KEGIATAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
2.	Pola Pikir	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penyusunan rencana pengembangan pegawai melalui pelatihan dan bimbingan teknis</li><li>2) Mengkaji pelatihan/bimbingan teknis yang diperlukan dalam pengembangan kompetensi pegawai</li><li>3) Pelaksanaan pelatihan/bimbingan teknis</li><li>4) Penerapan punishment</li><li>5) Pemberian reward</li><li>6) Merumuskan besaran peningkatan kesejahteraan pegawai</li><li>7) Monitoring</li><li>8) Evaluasi</li><li>9) Penyusunan prioritas baru serta kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target-target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program perubahan pola pikir PNS di lingkungan Pemerintah Kota Kendari.</li></ol>



**WALIKOTA KENDARI**  
**PROVINSI SULAWESI TENGGARA**  
**PERATURAN WALIKOTA KENDARI**  
**NOMOR 23 TAHUN 2020**  
**TENTANG**  
**ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI**  
**TAHUN 2020 - 2024**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**WALIKOTA KENDARI,**

- Menimbang :
- a. bahwa Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah merupakan langkah Strategis untuk mewujudkan Pemerintahan Daerah dengan berpedoman pada perinsip tatakelola Pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 dan Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah, serta dalam rangka memberikan arah pelaksanaan reformasi birokrasi agar berjalan secara efektif, efisien, terukur, konsisten dan berkelanjutan perlu disusun Road Map Reformasi Birokrasi untuk jangka waktu 5 (lima) tahun yang merupakan pedoman untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi di Pemerintah Kota Kendari;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota Kendari tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari Tahun 2020-2024;
- Mengingat :
- 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
  - 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602).
  - 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari

Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4355);
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
12. 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 diubah beberapa kali 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);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
  15. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1877);
  16. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);  
Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
  17. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional Periode tahun 2015-2019;
  18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan K/L dan Pemerintah Daerah;
  19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
  20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 - 2019;
  21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
  22. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2019 Nomor 10).
  23. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Kendari Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2016 Nomor 1);

24. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 7 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Kendari Tahun 2017-2022 (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2018 Nomor 7).

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI TAHUN 2020-2024**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Kendari.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Kendari.
3. Walikota adalah Walikota Kendari.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Tehnis Daerah Kecamatan dan Kelurahan.
5. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah selanjutnya di singkat RPJMD adalah doumen perencanaan pembangunan daerah untuk periode 5 (lima) Tahun kedepan.
6. Reformasi Birokrasi adalah proses menata ulang birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkrit, realistis, sungguh-sungguh, berfikir diluar kebiasaan yang ada, perubahan paradigma, dan dengan upaya luar biasa;
7. Grand design Reformasi Birokrasi adalah rancangan induk yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025.
8. Road Map adalah Rencana Kerja Rinci dan berkelanjutan yang menggambarkan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang.
9. Road Map Reformasi Birokrasi adalah bentuk operasional Grand design reformasi birokrasi yang disusun dan dilakukan setiap 5 (lima) Tahun sekali dan merupakan rencana rinci pelaksanaan reformasi birokrasi dari satu tahap ketahap selanjutnya selama lima tahun dengan sasaran pertahun yang jelas.

**Pasal 2**

Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari Tahun 2020-2024 adalah Rencana Kerja Rinci dan berkelanjutan yang menggambarkan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang.

### **Pasal 3**

Road Map Reformasi Birokrasi akan menjadi alat bantu bagi Pemerintah Kota Kendari untuk mencapai tujuan penyelesaian kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 4**

Tujuan Reformasi Birokrasi adalah membangun kepercayaan masyarakat (Publik Trust Building) dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintahan dengan membentuk aparatur Negara yang profesional.

### **Pasal 5**

Sasaran Reformasi Birokrasi adalah terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kerja dan birokrasi melalui pembaharuan pola pikir (mind set) dan budaya (culture set) pegawai negeri dalam pengelolaan urusan pemerintahan serta sistem manajemen pemerintahan.

## **BAB III SISTEMATIKA ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI**

### **Pasal 6**

Road Map Reformasi Birokrasi disusun dengan sistematika sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan;
2. Bab II Gambaran Birokrasi Pemerintahan Kota Kendari;
3. Bab III Agenda Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari;
4. Bab IV Monitoring dan Evaluasi;
5. Bab V Penutup.

### **Pasal 7**

Isi dan uraian Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Walikota ini.

## **BAB VI KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 8**

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Kendari Nomor 30 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari Tahun 2015-2019 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 9**

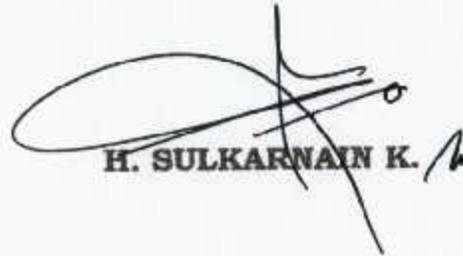
Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kendari.

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm. Umum	
2	Kabag. Organisasi	
3	Kabag. Hukum	
4		

Ditetapkan di Kendari  
pada tanggal, 13 - 4 - 2020

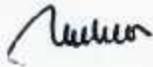
**WALIKOTA KENDARI**



H. SULKARNAIN K.

Diundangkan di Kendari  
pada tanggal, 13 - 4 - 2020

**SEKRETARIS DAERAH  
KOTA KENDARI**



**Hj. NAHWA UMAR**

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2020 NOMOR



**ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI  
KOTA KENDARI  
2020 – 2024**

**BAGIAN ORGANISASI SETDA KOTA KENDARI**



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wataala, Tuhan Yang Maha Esa, saya atas nama Pemerintah Kota Kendari menyambut gembira telah tersusunnya Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari 2020-2024 ini. Sejak digulirkannya Reformasi Birokrasi, Pemerintah Kota Kendari bertekad melakukan berbagai pembaruan dan perubahan mendasar terhadap sistem pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari ini merupakan bentuk oprasionalisasi yang menggambarkan rencana rinci reformasi birokrasi dari satu tahap ke tahapan berikutnya selama lima tahun dengan sasaran pertahun yang jelas. Sasaran tahun pertama akan menjadi dasar bagi sasaran tahun berikutnya, demikian seterusnya. Berdasarkan realita empiris, embrio reformasi birokrasi sebelumnya telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Kendari melalui program-program dan kegiatan-kegiatan yang dituangkan dalam dokumen perencanaan daerah satu tahun (RKPD) maupun lima tahunan (RPJMD). Dengan dokumen Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari ini, diharapkan dapat mendukung akselerasi terwujudnya Pemerintah Kota Kendari sebagai Kota Layak Huni yang berbasis Ekologi Teknologi dan Informasi, yang bebas dan bersih dari korupsi kolusi dan nepotisme (KKN), mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Road Map Reformasi Birokrasi yang disajikan dalam buku ini merupakan kompilasi dari seluruh rencana aksi reformasi birokrasi di Kota Kendari, baik yang sudah, sedang dan akan dilaksanakan hingga tahun 2024. Peta jalan ini mencakup delapan program area perubahan



reformasi birokrasi, yaitu (1) Penataan dan penguatan organisasi; (2) Penataan dan penguatan ketatalaksanaan; (3) Penataan peraturan perundangundangan; (4) Penataan Sumber Daya Aparatur; (5) Penguatan Pengawasan; (6) Penguatan dan peningkatan akuntabilitas; (7) Peningkatan Pelayanan Publik; dan (8) Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja.

Dengan telah ditetapkannya delapan area perubahan beserta seluruh rencana aksi tersebut, reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menjadi sebuah pekerjaan yang besar, menuntut komitmen yang tinggi dari seluruh pimpinan dan pegawai Pemerintah Kota Kendari untuk menjadikannya sebagai dasar atau acuan dalam menyusun dokumen perencanaan daerah, dan melaksanakannya dengan sebaik-baiknya.

Semoga Allah Subhanahu Wataala, Tuhan Yang Maha Esa senantiasa menuntun, memberikan petunjuk kepada kita untuk membangun dan memajukan Pemerintah Kota Kendari yang kita cintai ini. Amin.

**Wassalamu'alaikum Warohmatulahi Wabarokatuh**

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm. Umum	<i>[Signature]</i>
2	Kabag. Organisasi	<i>[Signature]</i>
3	Kabag. Hukum	<i>[Signature]</i>
4		

WALIKOTA KENDARI,

*[Signature]*  
**H. SULKARNAIN K**



## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Ringkasan Eksekutif.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II GAMBARAN BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI.....</b>	<b>3</b>
A. Gambaran Umum Birokrasi Pemerintah Kota Kendari.....	3
B. Kebutuhan/Harapan Pemangku Kepentingan.....	6
C. Permasalahan Birokrasi Pemerintah Kota Kendari.....	8
<b>BAB III AGENDA REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI.....</b>	<b>10</b>
A. Fokus Perubahan Reformasi Birokrasi .....	10
B. Sasaran.....	23
C. Kegiatan-Kegiatan.....	36
D. Rencana Aksi.....	63
<b>BAB IV MONITORING DAN EVALUASI.....</b>	<b>64</b>
A. Monitoring.....	64
B. Evaluasi.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>



## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang mengarah kepada perubahan tata kelola pemerintahan atau reformasi birokrasi, maka sebagai langkah awal dari pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Kendari, perlu disusun Road Map Reformasi Birokrasi. Road Map reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari merupakan rencana teknis dan detail mengenai perubahan birokrasi Pemerintah Kota Kendari dalam kurun waktu lima tahun mendatang, dari tahun 2020 - 2024. Tujuan penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari adalah untuk memberikan arahan mengenai perubahan yang ingin dilakukan untuk mencapai sasaran reformasi birokrasi, yaitu: menciptakan birokrasi yang bersih dan bebas KKN, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari bersifat partisipatif, dimana dilakukan dengan memperhatikan harapan para pemangku kepentingan yang dipadukan dengan kemampuan pemerintah kota dalam memenuhi keinginan dimaksud. Karena itu, Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari disusun dengan mengutamakan prioritas jangka pendek, jangka menengah dan capaian yang dilakukan dalam jangka waktu lima tahun kedepan. Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari bersifat dinamis dan living dokumen, memberikan karena kemungkinan dilakukannya berbagai rencana dan pelaksanaan kegiatan yang dipandang strategis pada tahun-tahun pelaksanaannya.

Untuk menentukan titik awal perubahan yang harus dilakukan, terlebih dahulu telah diidentifikasi kondisi umum birokrasi saat ini di pemerintah Kota Kendari. Jika dilihat dari sisi sasaran untuk mewujudkan pemerintah daerah yang bersih dan bebas KKN, maka dapat diuraikan berbagai hal yang sudah dicapai oleh pemerintah Kota Kendari, sebagai berikut:



1. BPK telah memberikan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) sebanyak 5 (lima) kali berturut-turut kepada Pemerintah Kota Kendari;
2. Dalam rangka transparansi penyelenggara negara, pejabat mulai dari Eselon II, III, IV, Pejabat Pembuat Komitmen, POKJA/Panitia Pengadaan Barang/Jasa, dan Bendahara, diwajibkan untuk menyerahkan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara, dan sudah menyerahkan laporan dimaksud kepada KPK;
3. Pemerintah Kota Kendari juga sudah mulai menerapkan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), yang akan terus dikembangkan;
4. Telah terbentuknya UPT Unit Layanan Pengadaan (ULP) Secara Elektronik ;
5. Penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) tepat waktu;
6. Penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai standar Akutansi Pemerintah (SAP).

Dalam kaitan dengan sasaran reformasi birokrasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai hal yang sudah dicapai oleh Pemerintah Kota Kendari dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kota Kendari dalam kategori "Baik";
2. Seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet;
3. Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Pendidikan gratis kepada penduduk sampai dengan tingkat SLTP;
5. Pemerintah Kota Kendari juga sudah menerapkan sistem Jaminan



Kesehatan Daerah (Jamkesda) bagi penduduk yang memiliki KTP Kota Kendari;

6. Pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTP;
7. Tersedianya tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan;
8. Dalam rangka kejelasan prosedur pelayanan maka seluruh OPD telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD;
9. Memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam pemberian pelayanan, dengan menyediakan loket khusus, toilet khusus pada OPD/unit kerja;
10. Dalam rangka memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat maka beberapa OPD telah menerapkan teknologi informasi untuk pelayanan publik.

Sementara dalam kaitan dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, berbagai hal yang sudah dicapai oleh Pemerintah Kota Kendari dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja sudah ditandatangani secara berjenjang diseluruh OPD;
2. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara Informasi dan Dokumentasi (PPID);
3. Penerapan teknologi informasi di Kota Kendari juga sudah dimulai dengan pengembangan e-government. Secara spesifik juga telah dikembangkan SIPP, SIKD untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel;
4. Telah ada indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
5. Seluruh OPD telah menyusun dokumen Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja.



Berbagai hal-hal yang sudah dicapai harus terus dipelihara bahkan terus ditingkatkan sehingga dari tahun ketahun masyarakat akan terus merasakan perbaikan dari kinerja Pemerintah Kota Kendari.

Selain itu juga telah dilakukan upaya identifikasi harapan masyarakat. Tujuan dari identifikasi harapan-harapan pemangku kepentingan adalah agar pelaksanaan reformasi birokrasi berfokus pada kebutuhan pemangku kepentingan. Dalam kaitan dengan sasaran pertama reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintah daerah yang bersih dan bebas KKN, harapan-harapan pemangku kepentingan antara lain :

1. Mempertahankan opini WTP;
2. Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di setiap OPD;
3. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara transparan dan akuntabel melalui layanan ULP;
4. Dalam rangka transparansi pengadaan barang/jasa maka OPD mempublikasikan RUP tepat waktu dan penyerapan anggaran lebih cepat;
5. Pelaksanaan APBD yang tepat waktu pada seluruh OPD.

Harapan pemangku kepentingan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, antara lain :

1. Perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi rencana tindak lanjut;
2. Optimalisasi pengelolaan pengaduan dan melakukan survey pengaduan masyarakat untuk melihat keinginan masyarakat;
3. Mempercepat pelayanan terutama pada pelayanan perizinan dan sesuai SOP;
4. Terkait dengan pelayanan pendidikan, yaitu peningkatan kualitas dan kuantitas guru;
5. Sosialisasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP;
6. Sosialisasi dan peningkatan pengawasan baik dari atasan langsung maupun dari unsur pembina atau lembaga negara dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Pembuatan dan penerapan sistem Teknologi Informasi sebagai



- langkah percepatan pelayanan publik;
8. Penambahan aparatur teknis layanan dan lapangan;
  9. Pemenuhan SDM Kesehatan dan Penunjang Kesehatan;
  10. Penegakan *reward* dan *punishment* secara tegas untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan. Pemberian reward bagi unit pelayanan yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dan memberikan hukuman yang proporsional kepada pejabat yang memimpin unit pelayanan jika tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Harapan pemangku kepentingan terkait dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja adalah sebagai berikut :

1. Pakta Integritas dan penetapan kinerja dipahami dan ditaati oleh PNS untuk meningkatkan integritas dan profesionalisme PNS;
2. Publikasi dan komitmen/kepatuhan akan Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja di seluruh OPD;
3. Mengoptimalkan fungsi PPID sebagai salah satu bentuk penyediaan informasi dari OPD kepada masyarakat/pengguna;
4. Mempertajam indikator kinerja OPD dan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Kota Kendari, perlu penetapan data dasar (rumus indikator) yang bisa dihasilkan OPD dalam rangka menjawab indikator kerjanya sehingga menghasilkan laporan akuntabilitas yang baik;
5. Nilai akuntabilitas kinerja Pemerintah Kota Kendari bernilai "B";
6. Penegakan disiplin PNS, memperbanyak pelatihan dan bimbingan teknis kepada PNS;
7. Evaluasi penempatan PNS berdasarkan analisa jabatan, dan peningkatan kompetensi aparatur;
8. Dalam pelaksanaan kegiatan, PNS paham terhadap tupoksi jabatannya dan melaksanakan tupoksi yang diembannya;
9. Mengoptimalkan penggunaan analisa jabatan dalam penempatan PNS, dan menambah jumlah PNS sesuai analisa beban kerja.

Meskipun sudah banyak hal yang dicapai, namun demikian masih banyak hal yang masih menjadi permasalahan. Dalam kaitan dengan



upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, berbagai permasalahan yang masih dihadapi antara lain :

1. Masih adanya paragraf penjelas atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK;
2. Rekomendasi hasil evaluasi SPIP belum ditindaklanjuti secara maksimal;
3. Hardware dan sistem keamanan server serta SDM Administrasi belum optimal;
4. Masih ada OPD yang belum cepat merespon pengaduan masyarakat;
5. Masih terdapat OPD yang mempublikasikan RUP tidak tepat waktu;
6. Belum dipatuhinya jadwal tahapan pembahasan anggaran sesuai dengan ketentuan.

Dalam kaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, berbagai masalah yang masih dihadapi antara lain :

1. Partisipasi masyarakat dalam mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat belum optimal;
2. Hasil evaluasi terhadap survei kepuasan masyarakat belum optimal;
3. Optimalisasi sarana pengelolaan pengaduan pada seluruh unit kerja;
4. Masih rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Indikator Kinerja Utama, serta kurangnya pemahaman OPD terhadap indikator yang wajib dilaksanakan;
5. Kuantitas dan kualitas guru belum sesuai dengan kebutuhan;
6. Masih adanya pungutan biaya diluar iuran pendidikan seperti : biaya seragam, pembangunan yang dilakukan oleh komite sekolah;
7. Belum optimalnya pemanfaatan SOP sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat;
8. Kurangnya penerapan teknologi informasi;
9. Masih banyak petugas pelayanan yang memiliki tugas rangkap sehingga memperlambat pelayanan;
10. Kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat untuk memiliki jaminan kesehatan;
11. Kurangnya SDM kesehatan dan penunjang kesehatan;
12. Belum optimalnya penanganan pengaduan pada OPD/unit kerja.



Sementara dalam kaitan dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, permasalahan yang masih dihadapi antara lain :

1. Pakta integritas yang ditandatangani masih bersifat formalitas, belum bisa membentuk *mind set* PNS bahwa pakta integritas dan penetapan kinerja merupakan janji yang harus ditaati;
2. Publikasi dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja;
3. PPID baru sebatas ditetapkan regulasinya saja, belum ada implementasinya;
4. IKU OPD dan IKU Pemerintah Kota Kendari masih kurang menggambarkan hasil kinerja dari OPD;
5. Masih kurang disiplinnya PNS, dan kurang kompetensi dalam jabatan yang diemban;
6. Masih kurangnya jumlah PNS di OPD dan penempatan pegawai belum sesuai dengan syarat jabatan;
7. Sarana dan prasarana pada OPD masih belum sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana.

Sesuai dengan kondisi umum sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, reformasi birokrasi di Pemerintah Kota Kendari difokuskan pada empat fokus perubahan sebagai berikut :

a. Prioritas Pembinaan Manajemen Pemerintahan Daerah

Prioritas ini merupakan fokus perubahan yang menjadi prioritas daerah terkait dengan area perubahan reformasi birokrasi. Area perubahan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki melalui reformasi birokrasi meliputi :

1) Sumber Daya Manusia

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- a) Umumnya pegawai belum memiliki kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi sehingga belum mampu menghasilkan kinerja yang tinggi;
- b) Belum menerapkan sistem pola karier pegawai yang memberikan kepastian dan kejelasan mengenai karir yang akan



ditempuh oleh seorang pegawai;

- c) Pengangkatan jabatan struktural juga pada umumnya belum dilakukan sesuai dengan standar kompetensi dan persyaratan jabatan;
- d) Dibandingkan dengan pemerintah daerah lainnya, kesejahteraan pegawai masih rendah.

## 2) Pola Pikir

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- a) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi PNS masih kurang inovatif;
- b) Bekerja masih menunggu perintah atasan;
- c) Masih terdapat PNS yang bekerja mengharapkan pamrih;
- d) Kurang tegas dalam penegakan aturan.

## 3) Pengawasan

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- a) Kuantitas dan kualitas pengawas masih kurang;
- b) Penerapan SPIP belum optimal;
- c) Mekanisme koordinasi yang lemah antara OPD dan unit kerja di masing-masing OPD, menyebabkan timbulnya berbagai tumpang tindih pelaksanaan kegiatan yang berakibat pada inefisiensi;
- d) Mekanisme reward dan punishment belum diterapkan secara optimal;
- e) Belum seluruh PNS yang diwajibkan melaporkan LHKPN;
- f) Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat masih kurang.

## b. Prioritas yang harus terus dipelihara.

Selain mengarahkan perubahan untuk menghilangkan berbagai permasalahan birokrasi, reformasi birokrasi juga ditujukan untuk mengembangkan atau memperbaiki berbagai hal yang sudah baik. Fokus pemeliharaan terhadap hal-hal yang sudah baik meliputi antara



lain :

- a. Mempertahankan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) yang telah diberikan oleh BPK;
- b. Pemenuhan kewajiban pejabat mulai dari Eselon II, III, IV, Pejabat Pembuat Komitmen, POKJA/Panitia Pengadaan Barang/Jasa, dan Bendahara, dalam penyerahan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara, dan sudah menyerahkan laporan dimaksud kepada KPK;
- c. Optimalisasi dan pengembangan penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- d. Optimalisasi pelayanan pengadaan barang/jasa pada UPT ULP;
- e. Penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) tepat waktu;
- f. Penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai Standar Akutansi Pemerintah (SAP);
- g. Publikasi Rencana Umum Pengadaan (RUP) oleh seluruh OPD;
- h. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Kendari dalam kategori "**Baik**";
- i. Seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet;
- j. Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- k. Pendidikan gratis kepada penduduk sampai dengan tingkat SLTP;
- l. Penerapan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Kendari;
- m. Pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTP;



- n. Tersedianya tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan;
  - o. Dalam rangka kejelasan prosedur pelayanan maka seluruh OPD telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD;
  - p. Memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam pemberian pelayanan, dengan menyediakan loket khusus, toilet khusus pada OPD/unit kerja;
  - q. Dalam rangka memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat maka beberapa OPD telah menerapkan teknologi informasi untuk pelayanan publik;
  - r. Dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja sudah ditandatangani secara berjenjang diseluruh OPD;
  - s. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara;
  - t. Penerapan teknologi informasi di Kota Kendari juga sudah dimulai dengan pengembangan e-government. Secara spesifik juga telah dikembangkan e-audit untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel;
  - u. Telah ada indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
  - v. Seluruh OPD telah menyusun Dokumen Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja.
- c. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan.  
Prioritas ini menyangkut 2 (dua) fokus, yaitu:  
Pertama, pelayanan sektor-sektor tertentu yang strategis dan memerlukan jangka waktu secara bertahap untuk melakukan peningkatan kualitasnya.  
Sektor-sektor yang menjadi prioritas peningkatan kualitas



pelayanannya di Pemerintah Kota Kendari adalah sebagai berikut :

a. Pendidikan

Jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

Peningkatan kompetensi guru. Salah satu peran pemerintah daerah dalam penyediaan pelayanan pendidikan adalah menyediakan guru yang telah memiliki sertifikasi. Dalam kaitan itu, penyediaan pelayanan untuk peningkatan kompetensi guru sehingga mampu memperoleh sertifikasi menjadi prioritas utama pada sektor pendidikan di Kota Kendari. Peningkatan jumlah guru yang memiliki sertifikasi diharapkan akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kota Kendari.

b. Pelayanan Perizinan

Sektor ini selalu menjadi sorotan masyarakat, karena banyak keluhan disampaikan masyarakat terkait dengan proses, maupun biaya yang harus dikeluarkan dalam memperoleh pelayanan. Beberapa jenis pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki baik dari sisi kecepatan, kepastian hukum, kejelasan proses dan biaya, serta koordinasi antar OPD yang terkait dalam pemberian pelayanan, yaitu :

- 1) Waktu penyelesaian pengurusan izin IMB
- 2) Biaya pembuatan gambar pada pembuatan IMB

Kedua, *Quick Wins*. Jenis pelayanan yang akan dijadikan *Quick Wins* adalah jenis pelayanan yang secara cepat dapat diperbaiki kualitas pelayanannya dan memberikan dampak positif pada upaya reformasi birokrasi yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kendari.

Secara keseluruhan, Beberapa jenis pelayanan yang dipilih menjadi *Quick wins*, dengan pertimbangan :

- a. Dapat dilakukan perubahan-perubahan cepat untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga cepat pula dapat



diterapkan, dan masyarakat akan dapat merasakan perubahan yang signifikan;

- b. Perubahan yang cepat terhadap kualitas pelayanan jenis pelayanan ini akan memberikan dampak positif terhadap citra pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Kendari;
- c. Pemerintah Kota Kendari saat ini memiliki kapasitas yang cukup memadai untuk melakukan langkah-langkah perubahan yang cepat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk jenis pelayanan yang dipilih menjadi *quick wins*.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang menjadi *quick wins* adalah sebagai berikut:

- a. Penerapan pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan murah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Kendari;
  - b. Penyusunan Peraturan Kepala Daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor;
  - c. Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) OPD.
- c. Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Secara nasional Pemerintah Kota Kendari sebagai salah satu kota yang ditetapkan sebagai daerah zona integritas bebas dari korupsi, dan ditindaklanjuti dengan deklarasi dan penetapan seluruh OPD dan 16 sekolah sebagai pilot project zona integritas bebas dari korupsi.

Inspektorat Kota Kendari memiliki peran dalam mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi terutama dari sisi pengawasan. Karena itu Inspektorat Kota Kendari harus benar-benar memiliki kesiapan lebih baik dari unit kerja lainnya.

- e. Prioritas OPD, yaitu fokus perubahan yang menjadi prioritas masing-masing OPD. Fokus perubahan ini harus menjadi perhatian OPD dan membuat rencana aksi tersendiri dan menjadi bagian dari reformasi



birokrasi pemerintah Kota Kendari. Prioritas yang telah berhasil diidentifikasi dalam proses bersama para pemangku kepentingan meliputi :

a. Penyediaan guru dan sekolah bagi siswa berkebutuhan khusus  
Pelayanan pendidikan juga harus mampu menyediakan pelayanan bagi murid-murid yang berkebutuhan khusus. Dalam kaitan ini, prioritas pelayanan juga difokuskan pada penyediaan guru dan sarana bagi siswa yang berkebutuhan khusus.

b. Penyediaan sarana penunjang untuk peningkatan kualitas pendidikan

Prioritas lain dalam sektor pendidikan adalah penyediaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM), yang dapat mendorong kreativitas dan inovasi di kalangan pelajar maupun masyarakat.

OPD yang bertanggungjawab atau terkait dengan prioritas ini, yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kendari akan menjadi OPD yang berada digaris depan untuk melakukan perubahan-perubahan melalui langkah-langkah konkrit sebagaimana direncanakan dalam dokumen ini.

c. Bidang Kesehatan :

Beberapa jenis pelayanan ada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah:

1) Standarisasi pelayanan kesehatan

Tujuan pembangunan kesehatan kota Kendari adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam perspektif ini, pembangunan kesehatan merupakan suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Melalui berbagai kebijakan program dan kegiatan, Pemerintah Kota Kendari berupaya meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan yang semakin terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.



Pemerintah Kota Kendari telah mengoperasionalkan rumah sakit dengan konsep pelayanan tidak menggunakan sistem kelas tetapi menggolongkan berdasarkan jenis penyakit sehingga tidak akan ada pelayanan yang dibedakan. Artinya tarif pelayanan untuk rawat inap, jasa sarana dan untuk tindakan operasi, dan pemeriksaan tidak ada perbedaaan.

Langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah menerapkan manajemen mutu melalui akreditasi puskesmas. Untuk rumah sakit pemenuhan terhadap standar pelayanan minimal menjadi tolok ukur pemberian pelayanan.

Peningkatan pengawasan terhadap usaha air minum isi ulang dan pengawasan terhadap makanan dan minuman yang mengandung zat berbahaya dan/atau kadaluarsa.

Menjamurnya depot air munim isi ulang membuat Dinas Kesehatan berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan, terutama dalam hal melakukan uji secara rutin terhadap air minum maupun air bakunya, pemerintah berhak melakukan pengawasan untuk mendapatkan air minum yang bersih dan berkualitas. Dan peningkatan pembinaan kepada pelaku usaha dibidang air minum untuk menekankan dan memperhatikan faktor-faktor hygiene sanitasi supaya air yang dikonsumsi oleh masyarakat tidak tercemar bakteri yang merugikan kesehatan.

Berkaitan dengan pengawasan terhadap makanan dan minuman yang mengandung zat berbahaya dan/atau kadaluarsa maka sesuai Pasal 21 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 diatur tentang makanan dan minuman.

Ketentuan ini dimaksud untuk melindungi masyarakat agar terhindar dari makanan dan minuman yang dapat membahayakan kesehatannya. Sehubungan dengan itu, perlu peningkatan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan dan OPD terkait untuk mengawasi, agar makanan dan



minuman aman dan layak untuk konsumsi oleh masyarakat.

d. Penyediaan Sarana dan Prasarana Publik

Beberapa jenis pelayanan ada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

1) Instalasi Air Bersih

Di dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, belum semua masyarakat Kota Kendari memanfaatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM TIRTA ANOA). Hal ini terjadi karena instalasi PDAM TIRTA ANOA belum menjangkau seluruh wilayah Kota Kendari dan atau masyarakat tidak mau, tidak mampu memasang instalasi PDAM dikarenakan faktor ekonomi.

Penyediaan air bersih bagi masyarakat baik melalui PDAM atau sarana air bersih untuk seluruh wilayah Kota Kendari menjadi prioritas yang perlu disediakan oleh pemerintah daerah, serta peningkatan kualitas air PDAM sehingga layak untuk diminum.

2) Jalan

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir Pemerintah Kota Kendari sangat gencar melakukan pelebaran jalan-jalan kota, disamping juga dilakukan perbaikan dan pemeliharaan jalan. Hal ini dalam rangka menunjang keamanan dan kenyamanan lalu lintas serta meminimalisir terjadinya kemacetan dan kecelakaan di jalan raya.

Untuk menciptakan aksesibilitas antar wilayah serta mengurangi beban kepadatan pada jalan-jalan utama kota, program yang telah dilakukan adalah merealisasikan jalan *inner ringroad* dan memperlebar jalan-jalan penghubung alternative. Program ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan jalan-jalan lingkungan (gang) sebagai penghubung jalan-jalan kolektor baik primer maupun sekunder untuk menopang fungsi sub-sub pusat pelayanan di beberapa bagian kota. Kedepan



pembangunan dan pemeliharaan jalan dan gang masih menjadi prioritas pembangunan di Kota Kendari.

### 3) Jembatan

Kondisi demografis Kota Kendari yang banyak terdapat sungai besar dan kecil, mengharuskan pemerintah daerah untuk membangun jembatan baru atau memperbaiki jembatan-jembatan, hal ini sangat penting untuk mendorong kelancaran transportasi antar lokasi, yang juga akan mendorong pertumbuhan ekonomi. Dan mengurangi jumlah jembatan pada sungai kecil untuk memperindah sungai.

### 4) Penyediaan dan Perbaikan Drainase/Parit

Beberapa masalah terkait drainase yaitu :

- a) Belum terintegrasinya sistem drainase yang ada sehingga menyebabkan pengendalian banjir dan genangan belum optimal;
- b) Tingginya sedimentasi pada saluran menyebabkan daya tampung saluran menjadi berkurang dan beban biaya normalisasi;
- c) Masih rendahnya kepedulian masyarakat terhadap pemeliharaan saluran drainase yang ada menyebabkan terjadi penyempitan bahkan penutupan saluran;
- d) Terjadi penyempitan saluran pada muara-muara saluran primer dan tepian sungai/saluran akibat pembangunan di kawasan bantaran sungai/saluran;
- e) Kondisi turap yang ada pada saluran-saluran drainase yang ada belum seluruhnya baik sehingga berpotensi terjadinya sedimentasi.

Pembangunan drainase dan pemeliharaan/perbaikan drainase serta parit menjadi prioritas sumber daya air Pemerintah Kota Kendari.

### 5) Penyediaan dan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau



Salah satu aspek penting yang harus disediakan oleh pemerintah Kota Kendari adalah adanya ruang terbuka hijau, yang menjadi tempat berekreasi, bermain dan melakukan berbagai kegiatan lain bagi masyarakat. Penyediaan ruang terbuka hijau, selain memperindah daerah, menjaga lingkungan juga akan mendorong komunikasi informasi dan kreativitas seluruh lapisan masyarakat.

6) Peningkatan Potensi Parkir dan Penertiban Parkir

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 4 tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Kendari, jenis Pajak Daerah yang dipungut terdiri dari 9 (sembilan) jenis pajak, salah satunya adalah pajak parkir.

Dalam rangka menunjang pertumbuhan pendapatan daerah melalui pajak parkir perlu dilakukan peningkatan potensi parkir dan penertiban parkir di Kota Kendari.

7) Peningkatan Penerimaan Pendapatan Daerah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penerimaan Pendapatan Daerah

Untuk mendukung pelaksanaan pembangunan, dilakukan intensifikasi sumber Pendapatan Asli Daerah khususnya menyangkut pajak meningkatkan PAD Kota Kendari terhitung mulai tahun 2015 dimana PAD mencapai 269,1 Milyar tumbuh menjadi 460,2 Milyar di tahun 2019 (Sumber : Data BPKAD tahun 2019). Hal ini menunjukkan keberhasilan dalam pengelolaan sumber terus dilakukan dengan menggali potensi Akan tetapi disisi lain perlu dilakukan perbaikan menyangkut pengelolaan aset dirasa masih jauh dari optimal.

8) Pelayanan Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Penyediaan Panti Lansia

Tingkat kesejahteraan sosial masyarakat merupakan salah satu



indikator yang dapat digunakan untuk mengamati keberhasilan pembangunan di suatu wilayah. Jumlah penduduk yang besar memberikan kecenderungan timbulnya masalah sosial, seperti anak terlantar, wanita rawan sosial, penyandang cacat hingga tuna susila. Terdapat juga permasalahan sosial yang berasal dari keluarga seperti keluarga yang berumah tak layak huni dan keluarga miskin. Masyarakat dengan masalah-masalah sosial seperti ini seharusnya mendapat perhatian dari pemerintah untuk menjadi salah satu sasaran program pembangunan.

Selain itu, keberhasilan pembangunan terutama dalam bidang kesejahteraan sosial dan kesehatan berdampak terhadap meningkatnya usia harapan hidup. Sehingga usia harapan hidup atau penduduk dengan usia lanjut cenderung lebih meningkat, untuk itu perlu prioritas penanganan kesejahteraan masyarakat terutama untuk usia lanjut yang miskin, terlantar ataupun membutuhkan, untuk menjamin hak-hak masyarakat terhadap kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah daerah perlu diupayakan suatu wadah atau sarana untuk menampung orang lanjut usia atau panti lansia.

- 9) Peningkatan, Pengelolaan Sampah Kota Kendari dan Penambahan Tempat Pembuangan Sampah Sementara (TPS)  
Sarana TPAS Puuwatu yang dimiliki Pemerintah Kota Kendari, Ruang saat ini seluas 17,46 Hektar dengan model pengolahan berupa open dumping dan berkembang menjadi *control landfill*. Kedepan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah bahwa model pengelolaan sampah di TPAS Puuwatu diharuskan menggunakan metode *sanitary landfill*. Hal ini tentu saja membutuhkan dukungan sarana dan pendanaan yang lebih banyak lagi mengingat metode pengolahan sampah ini memerlukan penanganan khusus secara intensif, dan diharapkan kedepan akan membawa penanganan sampah kota



Kendari menjadi lebih baik.

Dalam pengelolaan persampahan diperlukan sarana dan prasarana tempat penampungan sampah sementara (TPS) serta perlunya penambahan peningkatan armada jenis Armroll, kontainer, pick up dan motor gerobak.

Prioritas OPD sebagaimana diuraikan di atas akan menjadi bagian dari upaya perbaikan yang dilakukan oleh OPD yang bertanggungjawab menangani pelayanan dimaksud. Karena itu, setiap OPD harus memiliki rencana aksi yang jelas dan terukur untuk mendukung perbaikan fokus perubahan ini.



## BAB I PENDAHULUAN



Dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan, Reformasi Birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Reformasi Birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur pemerintah agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan daerah. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintah untuk direformasi atau disesuaikan dengan dinamika yang ada sesuai tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Tujuan yang ingin dicapai dalam kerangka reformasi birokrasi adalah agar Pemerintah Kota Kendari memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mengurangi praktek KKN secara menyeluruh di semua unit kerja dan bidang kerja pemerintahan daerah, serta meningkatkan kinerja.

Untuk menuju ke arah perubahan tersebut maka sebagai langkah awal pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Kendari, perlu disusun Road Map Reformasi Birokrasi. Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari merupakan rencana teknis dan detail mengenai perubahan birokrasi Pemerintah Kota Kendari dalam kurun waktu lima tahun mendatang, dari tahun 2020 – 2024.

Tujuan penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari adalah untuk memberikan arahan mengenai perubahan yang ingin dilakukan untuk mencapai sasaran reformasi birokrasi, yaitu menciptakan birokrasi yang bersih dan bebas KKN, meningkatkan



kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari dilakukan dengan memperhatikan harapan para pemangku kepentingan yang dipadukan dengan kemampuan Pemerintah Kota Kendari dalam memenuhi keinginan dimaksud. Karena itu, Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari disusun dengan mengutamakan prioritas jangka pendek, jangka menengah dan capaian yang dilakukan dalam jangka waktu lima tahun ke depan.

Dokumen Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari merupakan living document yang bersifat dinamis, karena memberikan kemungkinan dilakukannya berbagai rencana dan pelaksanaan kegiatan yang dipandang strategis pada tahun-tahun pelaksanaannya.

Secara umum Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari berisi uraian mengenai gambaran kondisi Pemerintah Kota Kendari saat ini, kondisi yang diharapkan dalam lima tahun mendatang, permasalahan yang dihadapi serta agenda pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi serta dalam rangka mewujudkan sasaran reformasi birokrasi.



## **BAB II**

# **GAMBARAN BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI**

### **A. Gambaran Umum Birokrasi Pemerintah Kota Kendari**

Pemerintah Kota Kendari sangat berkomitmen terhadap pencapaian sasaran reformasi birokrasi, dan telah melakukan langkah-langkah perubahan untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas KKN, pelayanan publik yang berkualitas, maupun meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

Untuk menentukan titik awal perubahan yang harus dilakukan, perlu terlebih dahulu dilakukan penyusunan rencana yang sistematis yang disinergikan dengan kebutuhan masyarakat, dengan mengidentifikasi kondisi umum birokrasi saat ini di Pemerintah Kota Kendari. Jika dilihat dari sisi sasaran untuk mewujudkan pemerintah daerah yang bersih dan bebas KKN, maka dapat diuraikan berbagai hal yang sudah dicapai oleh pemerintah Kota Kendari, sebagai berikut :

1. BPK telah memberikan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) sebanyak 5(lima) kali berturut-turut kepada Pemerintah Kota Kendari;
2. Dalam rangka transparansi penyelenggara negara, pejabat mulai dari Eselon II, III, IV, Pejabat Pembuat Komitmen, POKJA/Panitia Pengadaan Barang/Jasa, dan Bendahara, diwajibkan untuk menyerahkan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara, dan sudah menyerahkan laporan dimaksud kepada KPK;
3. Pemerintah Kota Kendari juga sudah mulai menerapkan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), yang akan terus dikembangkan;
4. Telah terbentuknya Unit Layanan Pengadaan (ULP) Secara Elektronik;
5. Penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja



Daerah (APBD) tepat waktu;

6. Penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai standar Akutansi Pemerintah (SAP);
7. Publikasi Rencana Umum Pengadaan (RUP) oleh seluruh OPD.

Untuk sasaran reformasi birokrasi yang kedua yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai hal yang sudah dicapai oleh Pemerintah Kota Kendari dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kota Kendari dalam kategori "Baik";
2. Seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet;
3. Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Pendidikan gratis kepada penduduk sampai dengan tingkat SLTP;
5. Pemerintah Kota Kendari juga sudah menerapkan sistem Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) bagi penduduk yang memiliki KTP Kota Kendari;
6. Pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTP;
7. Tersedianya tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan;
8. Dalam rangka kejelasan prosedur pelayanan maka seluruh OPD telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD;



9. Memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam pemberian pelayanan, dengan menyediakan loket khusus, toilet khusus, maupun ruang menyusui ibu dan anak pada OPD/unit kerja;
10. Dalam rangka memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat maka beberapa OPD telah menerapkan teknologi informasi untuk pelayanan publik;

Sementara dalam kaitan dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, berbagai hal yang sudah dicapai oleh Pemerintah Kota Kendari dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja sudah ditandatangani secara berjenjang diseluruh OPD;
2. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara Informasi dan Dokumentasi (PPID);
3. Penerapan teknologi informasi di Kota Kendari juga sudah dimulai dengan pengembangan e-government. Secara spesifik juga telah dikembangkan e-audit untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel;
4. Telah ada indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
5. Seluruh OPD telah menyusun dokumen Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja.

Berbagai hal-hal yang sudah dicapai harus terus dipelihara bahan terus ditingkatkan sehingga dari tahun ketahun masyarakat akan terus merasakan perbaikan dari kinerja Pemerintah Kota Kendari.

## **B. Kebutuhan/Harapan Pemangku Kepentingan**

Sebagai langkah awal untuk menentukan titik dimulainya pelaksanaan reformasi birokrasi yang lebih sistematis dan sinergi,



Pemerintah Kota Kendari telah melakukan upaya identifikasi harapan masyarakat. Tujuan dari identifikasi harapan-harapan pemangku kepentingan adalah agar pelaksanaan reformasi birokrasi berfokus pada kebutuhan pemangku kepentingan. Dalam kaitan dengan sasaran pertama reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintah daerah yang bersih dan bebas KKN, harapan-harapan pemangku kepentingan antara lain :

1. Mempertahankan opini WTP;
2. Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) disetiap OPD;
3. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara transparan dan akuntabel melalui layanan ULP (Unit Layanan Pengadaan);
4. Dalam rangka transparansi pengadaan barang/jasa maka OPD mempublikasikan RUP tepat waktu dan penyerapan anggaran lebih cepat;
5. Pelaksanaan APBD yang tepat waktu pada seluruh OPD.

Harapan pemangku kepentingan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, antara lain :

1. Perbaiki pelayanan berdasarkan hasil evaluasi rencana tindak lanjut;
2. Optimalisasi pengelolaan pengaduan dan melakukan survey pengaduan masyarakat untuk melihat keinginan masyarakat;
3. Mempercepat pelayanan terutama pada pelayanan perizinan dan sesuai SOP;
4. Terkait dengan pelayanan pendidikan, yaitu peningkatan kualitas dan kuantitas guru;
5. Sosialisasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP;
6. Sosialisasi dan peningkatan pengawasan baik dari atasan langsung maupun dari unsur pembina atau lembaga negara dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Pembuatan dan penerapan sistem Teknologi Informasi sebagai langkah percepatan pelayanan publik;
8. Penambahan aparatur teknis layanan dan lapangan;



9. Pemenuhan SDM Kesehatan dan Penunjang Kesehatan;
10. Penegakan *reward* dan *punishment* secara tegas untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan. Pemberian *reward* bagi unit pelayanan yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dan memberikan hukuman yang proporsional kepada pejabat yang memimpin unit pelayanan jika tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Harapan pemangku kepentingan terkait dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja adalah sebagai berikut :

1. Pakta integritas dan penetapan kinerja dipahami dan ditaati oleh PNS untuk meningkatkan integritas dan profesionalisme PNS;
2. Publikasi dan komitmen/kepatuhan akan Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja di seluruh OPD;
3. Mengoptimalkan fungsi PPID sebagai salah satu bentuk penyediaan informasi dari OPD kepada masyarakat/pengguna;
4. Mempertajam indikator kinerja OPD dan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Kota Kendari;
5. Nilai akuntabilitas kinerja Pemerintah Kota Kendari bernilai "B";
6. Penegakan disiplin PNS, memperbanyak pelatihan dan bimbingan teknis kepada PNS;
7. Evaluasi penempatan PNS berdasarkan analisa jabatan, dan peningkatan kompetensi aparatur;
8. Dalam pelaksanaan kegiatan, PNS paham terhadap tupoksi jabatannya dan melaksanakan tupoksi yang diembannya;
9. Mengoptimalkan penggunaan analisa jabatan dalam penempatan PNS, dan menambah jumlah PNS sesuai analisa beban kerja.

### **C. Permasalahan birokrasi Pemerintah Kota Kendari**

Meskipun sudah banyak hal yang dicapai, namun demikian masih banyak hal yang masih menjadi permasalahan. Dalam kaitan dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, berbagai permasalahan yang masih dihadapi antara lain



1. Rekomendasi hasil evaluasi SPIP belum ditindaklanjuti secara maksimal;
2. Hardware dan sistem keamanan server serta SDM Administrasi belum optimal;
3. Masih ada OPD yang belum cepat merespon pengaduan masyarakat;
4. Masih terdapat OPD yang mempublikasikan RUP tidak tepat waktu;
5. Belum dipatuhinya jadwal tahapan pembahasan anggaran sesuai dengan ketentuan.

Dalam kaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, berbagai masalah yang masih dihadapi antara lain :

1. Partisipasi masyarakat dalam mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat belum optimal;
2. Hasil evaluasi terhadap survei kepuasan masyarakat belum optimal;
3. Optimalisasi sarana pengelolaan pengaduan pada seluruh unit kerja;
4. Masih rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Indikator Kinerja Utama, serta kurangnya pemahaman OPD terhadap indikator yang wajib dilaksanakan;
5. Kuantitas dan kualitas guru belum sesuai dengan kebutuhan;
6. Masih adanya pungutan biaya diluar iuran pendidikan seperti : biaya seragam, pembangunan yang dilakukan oleh komite sekolah;
7. Belum optimalnya pemanfaatan SOP sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat;
8. Kurangnya penerapan teknologi informasi;
9. Masih banyak petugas pelayanan yang memiliki tugas rangkap sehingga memperlambat pelayanan;
10. Kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat untuk memiliki jaminan kesehatan;
11. Kurangnya SDM kesehatan dan penunjang kesehatan;



12. Belum optimalnya penanganan pengaduan pada OPD/unit kerja.

Sementara dalam kaitan dengan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, permasalahan yang masih dihadapi antara lain :

1. Pakta integritas yang ditandatangani masih bersifat formalitas, belum bisa membentuk *mind set* PNS bahwa pakta integritas dan penetapan kinerja merupakan janji yang harus ditaati;
2. Publikasi dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja;
3. PPID baru sebatas ditetapkan regulasinya saja, belum ada implementasinya;
4. IKU OPD dan IKU Pemerintah Kota Kendari masih kurang menggambarkan hasil kinerja dari OPD;
5. Masih kurang disiplinnya PNS, dan kurang kompetensi dalam jabatan yang di emban;
6. Masih kurangnya jumlah PNS di OPD dan penempatan pegawai belum sesuai dengan syarat jabatan;
7. Sarana dan prasarana pada OPD masih belum sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana.



## **BAB III**

### **AGENDA REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA KENDARI**

#### **A. Fokus Perubahan Reformasi Birokrasi**

Sesuai dengan kondisi umum sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, Reformasi Birokrasi di Pemerintah Kota Kendari difokuskan pada lima fokus perubahan sebagai berikut :

##### **1. Prioritas Pembinaan Manajemen Pemerintah Kota Kendari**

Prioritas ini merupakan fokus perubahan yang menjadi prioritas Pemerintah Kota Kendari terkait dengan area perubahan reformasi birokrasi. Area perubahan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki melalui reformasi birokrasi meliputi :

###### **a. Sumber Daya Manusia**

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain:

- 1) Umumnya pegawai belum memiliki kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi sehingga belum mampu menghasilkan kinerja yang tinggi;
- 2) Belum menerapkan sistem Pola karier pegawai yang memberikan kepastian dan kejelasan mengenai karir yang akan ditempuh oleh seorang pegawai;
- 3) Pengangkatan jabatan struktural juga pada umumnya belum dilakukan sesuai dengan standar kompetensi dan persyaratan jabatan;
- 4) Dibandingkan dengan pemerintah daerah lainnya, kesejahteraan pegawai masih rendah;

###### **b. Pola Pikir**

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- 1) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi PNS masih kurang inovatif;



- 2) Bekerja masih menunggu perintah atasan;
- 3) Masih terdapat PNS yang bekerja mengharapkan pamrih;
- 4) Kurang tegas dalam penegakan aturan;

c. Pengawasan

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- 1) Kuantitas dan kualitas pengawas masih kurang;
- 2) Penerapan SPIP belum optimal;
- 3) Mekanisme koordinasi yang lemah antara OPD dan unit kerja di masing-masing OPD, menyebabkan timbulnya berbagai tumpang tindih pelaksanaan kegiatan yang berakibat pada inefisiensi;
- 4) Penggunaan teknologi informasi belum sepenuhnya memberikan dukungan yang efektif pada bidang-bidang lainnya seperti percepatan pelayanan kepada masyarakat, keterbukaan informasi publik dan otomatisasi proses pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 5) Mekanisme reward dan punishment belum diterapkan secara optimal;
- 6) Belum seluruh PNS yang diwajibkan melaporkan LHKPN;
- 7) Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat masih kurang.

2. Prioritas yang harus terus dipelihara.

Selain mengarahkan perubahan untuk menghilangkan berbagai permasalahan birokrasi, reformasi birokrasi juga ditujukan untuk mengembangkan atau memperbarui berbagai hal yang sudah baik. Fokus pemeliharaan terhadap hal-hal yang sudah baik meliputi antara lain:

- a. Mempertahankan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) yang telah diberikan oleh BPK;
- b. Pemenuhan kewajiban pejabat mulai dari Eselon II, III, IV,



- Pejabat Pembuat Komitmen, POKJA/Panitia Pengadaan Barang/Jasa, dan Bendahara, dalam penyerahan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara, dan sudah menyerahkan laporan dimaksud kepada KPK;
- c. Optimalisasi dan pengembangan penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
  - d. Optimalisasi pelayanan pengadaan barang/jasa pada UPT Unit Layanan Pengadaan (ULP);
  - e. Penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) tepat waktu;
  - f. Penyusunan laporan keuangan tepat waktu dan sesuai standar Akutansi Pemerintah (SAP);
  - g. Publikasi Rencana Umum Pengadaan (RUP) oleh seluruh OPD;
  - h. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Kendari dalam kategori "Baik";
  - i. Seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi terkait pelayanan publik, dimana masyarakat dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui telepon, SMS, kotak pengaduan maupun internet;
  - j. Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan OPD terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, seluruh OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Kendari masuk di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - k. Pendidikan gratis kepada penduduk sampai dengan tingkat SLTA;
  - l. Penerapan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Kendari;
  - m. Pemberian bantuan perlengkapan sekolah bagi siswa tidak mampu mulai dari SD s/d SLTP;



- n. Tersedianya tim teknis lintas sektor untuk mempercepat pelayanan terutama di bidang perizinan;
  - o. Dalam rangka kejelasan prosedur pelayanan maka seluruh OPD telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan baik melalui Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, maupun Keputusan Kepala OPD;
  - p. Memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam pemberian pelayanan, dengan menyediakan loket khusus, toilet khusus pada OPD/unit kerja;
  - q. Dalam rangka memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat maka beberapa OPD telah menerapkan teknologi informasi untuk pelayanan publik;
  - r. Dokumen Pakta Integritas dan Penetapan Kinerja sudah ditandatangani secara berjenjang diseluruh OPD;
  - s. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi publik, telah ditetapkan regulasi baik melalui Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan Keputusan Walikota pengelolaan informasi daerah dan telah dibentuk Pejabat Penyelenggara Informasi dan Dokumentasi (PPID);
  - t. Penerapan teknologi informasi di Kota Kendari juga sudah dimulai dengan pengembangan e-government. Secara spesifik juga telah dikembangkan e-audit untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel;
  - u. Telah ada indikator kinerja baik di OPD maupun di tingkat Kota yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
  - v. Seluruh OPD telah menyusun dokumen Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja.
3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan.  
Prioritas ini menyangkut 2 (dua) fokus, yaitu :  
Pertama, pelayanan sektor-sektor tertentu yang strategis dan memerlukan jangka waktu secara bertahap untuk melakukan



peningkatan kualitasnya.

Sektor-sektor yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanannya di Pemerintah Kota Kendari adalah sebagai berikut :

a. Pendidikan

Jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

Peningkatan kompetensi guru.

Salah satu peran pemerintah daerah dalam penyediaan pelayanan pendidikan adalah menyediakan guru yang telah memiliki sertifikasi. Dalam kaitan itu, penyediaan pelayanan untuk peningkatan kompetensi guru sehingga mampu memperoleh sertifikasi menjadi prioritas utama pada sektor pendidikan di Kota Kendari. Peningkatan jumlah guru yang memiliki sertifikasi diharapkan akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kota Kendari.

b. Pelayanan Perizinan

Sektor ini selalu menjadi sorotan masyarakat, karena banyak keluhan disampaikan masyarakat terkait dengan proses, maupun biaya yang harus dikeluarkan dalam memperoleh pelayanan. Beberapa jenis pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki baik dari sisi kecepatan, kepastian hukum, kejelasan proses dan biaya, serta koordinasi antar OPD yang terkait dalam pemberian pelayanan, yaitu:

- 1) Waktu penyelesaian pengurusan izin IMB.
- 2) Biaya pembuatan gambar (*format auto cad*) pada pembuatan IMB.

Kedua, *Quick Wins*. Jenis pelayanan yang akan dijadikan *Quick Wins* adalah jenis pelayanan yang secara cepat dapat diperbaiki kualitas pelayanannya dan memberikan dampak positif pada upaya reformasi birokrasi yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kendari secara keseluruhan. Beberapa



jenis pelayanan yang dipilih menjadi *quick wins*, dengan pertimbangan :

1. Dapat dilakukan perubahan-perubahan cepat untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga cepat pula dapat diterapkan, dan masyarakat akan dapat merasakan perubahan yang signifikan;
2. Perubahan yang cepat terhadap kualitas pelayanan jenis pelayanan ini akan memberikan dampak positif terhadap citra pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Kendari;
3. Pemerintah Kota Kendari saat ini memiliki kapasitas yang cukup memadai untuk melakukan langkah-langkah perubahan yang cepat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk jenis pelayanan yang dipilih menjadi *quick wins*.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang menjadi *quick wins* adalah sebagai berikut :

- a. Penerapan pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan murah pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari;
  - b. Penyusunan Peraturan Kepala Daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor;
  - c. Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) OPD.
4. Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Secara nasional Pemerintah Kota Kendari sebagai salah satu kota yang ditetapkan sebagai daerah zona integritas bebas dari korupsi, dan ditindaklanjuti dengan deklarasi dan penetapan seluruh OPD dan 16 sekolah sebagai pilot project zona integritas bebas dari korupsi.



Inspektorat Kota Kendari memiliki peran dalam mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi terutama dari sisi pengawasan. Karena itu Inspektorat Kota Kendari harus benar-benar memiliki kesiapan lebih baik dari unit kerja lainnya.

5. Prioritas OPD, yaitu fokus perubahan yang menjadi prioritas masing-masing OPD. Fokus perubahan ini harus menjadi perhatian OPD dan membuat rencana aksi tersendiri dan menjadi bagian dari reformasi birokrasi pemerintah Kota Kendari. Prioritas yang telah berhasil diidentifikasi dalam proses bersama para pemangku kepentingan meliputi:
  - a. Penyediaan guru dan sekolah bagi siswa berkebutuhan khusus  
Pelayanan pendidikan juga harus mampu menyediakan pelayanan bagi murid-murid yang berkebutuhan khusus. Dalam kaitan ini, prioritas pelayanan juga difokuskan pada penyediaan guru dan sarana bagi siswa yang berkebutuhan khusus.
  - b. Penyediaan sarana penunjang untuk peningkatan kualitas pendidikan  
Prioritas lain dalam sektor pendidikan adalah penyediaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM), yang dapat mendorong kreativitas dan inovasi di kalangan pelajar maupun masyarakat. OPD yang bertanggungjawab atau terkait dengan prioritas ini, yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kendari akan menjadi OPD yang berada digaris depan untuk melakukan perubahan-perubahan melalui langkah-langkah konkrit sebagaimana direncanakan dalam dokumen ini.
  - c. Bidang Kesehatan :  
Beberapa jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah:



1) Standarisasi pelayanan kesehatan

Tujuan pembangunan kesehatan kota Kendari adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam perspektif ini, pembangunan kesehatan merupakan suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Melalui berbagai kebijakan program dan kegiatan, Pemerintah Kota Kendari berupaya meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan yang semakin terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah Kota Kendari telah mengoperasionalkan rumah sakit dengan konsep pelayanan tidak menggunakan sistem kelas tetapi menggolongkan berdasarkan jenis penyakit sehingga tidak akan ada pelayanan yang dibedakan. Artinya tarif pelayanan untuk rawat inap, jasa sarana dan untuk tindakan operasi, dan pemeriksaan tidak ada perbedaan.

2) Peningkatan pengawasan terhadap usaha air minum isi ulang dan pengawasan terhadap makanan dan minuman yang mengandung zat berbahaya dan/atau kadaluarsa.

Menjamurnya depot air minum isi ulang membuat Dinas Kesehatan Kota Kendari berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan, terutama dalam hal melakukan uji secara rutin terhadap air minum maupun air bakunya, pemerintah berhak melakukan pengawasan untuk mendapatkan air minum yang bersih dan berkualitas. Dan peningkatan pembinaan kepada pelaku usaha dibidang air minum untuk menekankan dan memperhatikan faktor-faktor hygiene sanitasi supaya air



yang dikonsumsi oleh masyarakat tidak tercemar bakteri yang merugikan kesehatan.

Berkaitan dengan pengawasan terhadap makanan dan minuman yang mengandung zat berbahaya dan/atau kadaluarsa maka sesuai Pasal 21 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 diatur tentang makanan dan minuman. Ketentuan ini dimaksud untuk melindungi masyarakat agar terhindar dari makanan dan minuman yang dapat membahayakan kesehatannya. Sehubungan dengan itu, perlu peningkatan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari dan OPD terkait untuk mengawasi, agar makanan dan minuman aman dan layak untuk konsumsi oleh masyarakat.

#### d. Penyediaan Sarana dan Prasarana Publik

Beberapa jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

##### 1) Instalasi Air Bersih

Di dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, belum semua masyarakat Kota Kendari memanfaatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Hal ini terjadi karena instalasi PDAM belum menjangkau seluruh wilayah Kota Kendari dan atau masyarakat tidak mau, tidak mampu memasang instalasi PDAM dikarenakan faktor ekonomi.

Penyediaan air bersih bagi masyarakat baik melalui PAM atau sarana air bersih untuk seluruh wilayah Kota Kendari menjadi prioritas yang perlu disediakan oleh pemerintah daerah, serta peningkatan kualitas air PDAM sehingga layak untuk diminum.



## 2) Jalan

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir Pemerintah KotaKendari sangat gencar melakukan pelebaran jalan-jalan kota, disamping juga dilakukan perbaikan dan pemeliharaan jalan. Hal ini dalam rangka menunjang keamanan dan kenyamanan lalu lintas serta meminimalisir terjadinya kemacetan dan kecelakaan di jalan raya.

Untuk menciptakan aksesibilitas antar wilayah serta mengurangi beban kepadatan pada jalan-jalan utama kota, program yang telah dilakukan adalah merealisasikan jalan *inner ringroad* dan memperlebar jalan-jalan penghubung alternative. Program ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan jalan-jalan lingkungan (gang) sebagai penghubung jalan-jalan kolektor baik primer maupun sekunder untuk menopang fungsi sub-sub pusat pelayanan di beberapa bagian kota. Kedepan pembangunan dan pemeliharaan jalan dan gang masih menjadi prioritas pembangunan di Kota Kendari.

## 3) Jembatan

Kondisi demografis Kota Kendari yang banyak terdapat sungai besar dan kecil, mengharuskan pemerintah daerah untuk membangun jembatan baru atau memperbaiki jembatan-jembatan, hal ini sangat penting untuk mendorong kelancaran transportasi antar lokasi yang juga akan mendorong pertumbuhan ekonomi. Dan mengurangi jumlah jembatan pada sungai kecil untuk memperindah sungai.

## 4) Penyediaan dan Perbaikan Drainase/Parit

Beberapa masalah terkait drainase yaitu :

- a) Belum terintegrasinya sistem drainase yang ada sehingga menyebabkan pengendalian banjir dan genangan belum



optimal;

- b) Tingginya sedimentasi pada saluran menyebabkan daya tampung saluran menjadi berkurang dan beban biaya normalisasi;
- c) Masih rendahnya kepedulian masyarakat terhadap pemeliharaan saluran drainase yang ada menyebabkan terjadi penyempitan bahkan penutupan saluran;
- d) Terjadi penyempitan saluran pada muara-muara saluran primer dan tepian sungai/saluran akibat pembangunan di kawasan bantaran sungai/saluran;
- e) Kondisi turap yang ada pada saluran-saluran drainase yang ada belum seluruhnya baik sehingga berpotensi terjadinya sedimentasi.

Pembangunan drainase dan pemeliharaan/perbaikan drainase serta parit menjadi prioritas sumber daya air Pemerintah Kota Kendari.

#### 5) Penyediaan dan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau

Salah satu aspek penting yang harus disediakan oleh pemerintah Kota Kendari adalah adanya ruang terbuka hijau, yang menjadi tempat berekreasi, bermain dan melakukan berbagai kegiatan lain bagi masyarakat. Penyediaan ruang terbuka hijau, selain memperindah daerah, menjaga lingkungan juga akan mendorong komunikasi informasi dan kreativitas seluruh lapisan masyarakat.

#### 6) Penyediaan dan Penambahan Fasilitas Perlengkapan Jalan (Rambu, Marka, Guardrail)

Pesatnya pertumbuhan kendaraan bermotor yang diimbangi dengan sistem tata kelola lalu lintas yang baik serta pertumbuhan fasilitas jalan menjadi prioritas OPD pemangku yaitu Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.



7) Peningkatan Potensi Parkir dan Penertiban Parkir

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 4 tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Kendari, jenis Pajak Daerah yang dipungut terdiri dari 9 (sembilan) jenis pajak, salah satunya adalah pajak parkir. Dalam rangka menunjang pertumbuhan pendapatan daerah melalui pajak parkir perlu dilakukan peningkatan potensi parkir dan penertiban parkir di Kota Kendari.

8) Peningkatan Penerimaan Pendapatan Daerah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penerimaan Pendapatan Daerah

Untuk mendukung pelaksanaan pembangunan, dilakukan intensifikasi sumber Pendapatan Asli Daerah khususnya menyangkut pajak meningkatkan PAD Kota Kendari terhitung mulai tahun 2015 dimana PAD mencapai 269,1 Milyar tumbuh menjadi 460,2 Milyar di tahun 2019 (Sumber : Data BPKAD tahun 2019). Hal ini menunjukkan keberhasilan dalam pengelolaan sumber terus dilakukan dengan menggali potensi Akan tetapi disisi lain perlu dilakukan perbaikan menyangkut pengelolaan aset dirasa masih jauh dari optimal.

9) Pelayanan Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Penyediaan Panti Lansia

Tingkat kesejahteraan sosial masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengamati keberhasilan pembangunan di suatu wilayah. Jumlah penduduk yang besar memberikan kecenderungan timbulnya masalah sosial, seperti anak terlantar, wanita rawan sosial, penyandang cacat hingga tuna susila. Terdapat juga permasalahan sosial yang berasal dari keluarga seperti keluarga yang berumah tak layak huni dan keluarga fakir



miskin. Masyarakat dengan masalah-masalah sosial seperti ini seharusnya mendapat perhatian dari pemerintah untuk menjadi salah satu sasaran program pembangunan.

Selain itu, keberhasilan pembangunan terutama dalam bidang kesejahteraan dan kesehatan berdampak terhadap meningkatnya usia harapan hidup. Sehingga usia harapan hidup atau penduduk dengan usia lanjut cenderung lebih meningkat, untuk itu perlu prioritas penanganan kesejahteraan masyarakat terutama untuk usia lanjut yang miskin, terlantar ataupun membutuhkan, untuk menjamin hak-hak masyarakat terhadap kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah daerah perlu diupayakan suatu wadah atau sarana untuk menampung orang lanjut usia atau panti lansia.

10) Peningkatan Pengelolaan Sampah Kota dan Penambahan Tempat Pembuangan Sampah Sementara (TPPS)

Sarana TPAS Puuwatu yang dimiliki Pemerintah Kota Kendari, Ruang saat ini seluas 17,46 Hektar dengan model pengolahan secara open dumping dan berkembang menjadi *control landfill*. Kedepan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah bahwa model pengelolaan sampah di TPA diharuskan menggunakan metode *sanitary landfill*. Hal ini tentu saja membutuhkan dukungan sarana dan pendanaan yang lebih banyak lagi mengingat metode pengolahan sampah ini memerlukan penanganan khusus secara intensif, dan di harapkan kedepan akan membawa penanganan sampah kota Kendari menjadi lebih baik.

Dalam pengelolaan persampahan diperlukan sarana dan prasarana tempat penampungan sampah sementara (TPS) serta perlunya penambahan peningkatan armada jenis



NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1	2	3
3.	Penguatan Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penyusunan kebutuhan tenaga auditor</li><li>2) Penyusunan rencana pengembangan auditor</li><li>3) Penyusunan rencana peningkatan penerapan SPIP</li><li>4) Penerapan SPIP</li><li>5) Pengembangan auditor</li><li>6) Penyusunan rencana monitoring pengelolaan keuangan untuk seluruh OPD</li><li>7) Sosialisasi tertib administrasi keuangan</li><li>8) Pelaksanaan monitoring pengelolaan keuangan di OPD</li><li>9) Sosialisasi LHKPN</li><li>10) Asistensi penyusunan LHKPN bagi PNS</li><li>11) Penyusunan rencana pengembangan sarana pengaduan penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN</li><li>12) Penerapan sarana pengaduan penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN</li><li>13) Tindak lanjut pengaduan informasi indikasi terjadinya KKN</li><li>14) Monitoring</li><li>15) Evaluasi</li><li>16) Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi</li><li>17) Penyusunan prioritas baru serta kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target-target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Penguatan Pengawasan di Pemerintah Kota Kendari.</li></ol>



NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1	2	3
4.	Peningkatan Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Survey kepuasan masyarakat terhadap seluruh unit kerja</li><li>2) Identifikasi kebutuhan perbaikan manajemen pelayanan</li><li>3) Penyusunan rencana peningkatan kualitas pelayanan menyangkut: penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait</li><li>4) Revisi SOP</li><li>5) Penilaian kepatuhan unit kerja terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>6) Penerapan teknologi informasi</li><li>7) Pelaksanaan perbaikan manajemen pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan (termasuk penyusunan standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan sertifikasi internasional)</li><li>8) Monitoring</li><li>9) Evaluasi</li><li>10) Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi</li></ol>



NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1	2	3
5.	<i>Quick Wins</i>	
	1). Penerapan pelayanan yang cepat, mudah dan murah pada BPTSP dan PM	1) Identifikasi user requirement sistem informasi dan penerimaan siswa baru SMP dan SMA berbasis online 2) Penyusunan sistem 3) Ujicoba sistem 4) Penyempurnaan sistem 5) Penerapan sistem 6) Monitoring 7) Evaluasi 8) Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi 9) Pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk menjamin dan menjaga kualitas pelayanan yang baik
	2). Penyediaan SDM lulusan SMK Teknologi di Kota Kendari berupa MOU untuk pembuatan gambar auto cad sebagai prasyarat pembuatan IMB	1) Pengkajian penerapan program Peningkatan Kualitas Pelayanan khususnya penerbitan IMB 2) Melakukan rapat koordinasi dengan OPD terkait; 3) Penyusunan rancangan MOU/regulasi terkait penyediaan tenaga SMK 4) Mengusulkan rancangan MOU/Draft regulasi penyediaan tenaga SMK 5) Sosialisasi 6) Monitoring 7) Evaluasi 8) Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi 9) Pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk menjamin dan menjaga kualitas pelayanan yang baik
	3). Penyusunan peraturan Kepala Daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor	1) Melakukan rapat koordinasi dengan OPD terkait; 2) Penyusunan rancangan regulasi; 3) Mengusulkan draft regulasi kewajiban uji emisi kendaraan bermotor 4) Penetapan peraturan kepala daerah tentang kewajiban uji emisi kendaraan bermotor 5) Sosialisasi 6) Monitoring 7) Evaluasi 8) Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi 9) Pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk menjamin peraturan kepala daerah ditegakkan oleh aparat



<b>NO.</b>	<b>PROGRAM</b>	<b>KEGIATAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	4). Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) OPD	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Melakukan identifikasi SOP OPD yang akan dievaluasi;</li><li>2) Melakukan pertemuan dengan OPD;</li><li>3) Melakukan asistensi penyusunan revisi SOP OPD;</li><li>4) Melakukan penetapan revisi SOP OPD;</li><li>5) Monitoring SOP;</li><li>6) Evaluasi SOP;</li><li>7) Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi</li><li>8) Pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk menjamin penerapan SOP</li></ol>
	5). Penetapan Quick Wins untuk tahun berikutnya	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Identifikasi pelayanan strategis yang dapat dijadikan quick wins tahun berikutnya;</li><li>2) Perancangan quick wins untuk pelayanan strategis yang dipilih</li><li>3) Uji coba</li><li>4) Penyempurnaan hasil uji coba</li><li>5) Sosialisasi</li><li>6) Penerapan</li><li>7) Monitoring</li><li>8) Evaluasi</li><li>9) Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi</li><li>10) Pemeliharaan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk menjamin dan menjaga kualitas pelayanan yang baik</li></ol>



<b>NO.</b>	<b>PROGRAM</b>	<b>KEGIATAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
6.	Zona Integritas	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penyiapan unit kerja sebagai unit yang ditetapkan untuk Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;</li><li>2) Pencanaan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;</li><li>3) Pelaksana Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan</li><li>4) Penyiapan OPD lain sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM pada tahun berikutnya</li><li>5) Monitoring</li><li>6) Evaluasi</li><li>7) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan dalam rangka Zona Integritas Menuju WBK/WBBM untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan</li></ol>
7.	Manajemen Perubahan	Disusun secara terpisah dalam rencana manajemen Perubahan
8.	Penataan Peraturan Perundang-undangan	Ditentukan sesuai kondisi dan dinamika pelaksanaan reformasi birokrasi yang akan dijalankan hingga tahun 2019
9.	Penguatan dan Penataan Organisasi	



#### 4. Prioritas OPD

Kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan target-target pada masing-masing OPD diserahkan pada masing-masing yang bertanggungjawab dan OPD yang terkait sebagai rangkaian dari penyusunan rencana aksi OPD dimaksud dalam melakukan reformasi birokrasi.

Bagi OPD yang terkait dengan prioritas daerah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan juga harus melaksanakan upaya untuk mewujudkan target-target dimaksud.

#### **D. Rencana Aksi**

Sesuai dengan kegiatan-kegiatan sebagaimana telah diuraikan di atas, maka dapat disusun rencana aksi sebagaimana dalam Lampiran 1 sampai dengan 5.



## BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

### A. Monitoring

Monitoring berbagai pelaksanaan kegiatan sebagaimana diuraikan dalam rencana aksi dilakukan melalui media sebagai berikut :

Pada tingkat OPD, pelaksanaan monitoring dilakukan terutama dalam kaitan dengan pelaksanaan kegiatan yang menjadi prioritas pemerintah daerah yang melekat pada OPD tertentu, dan prioritas yang menjadi fokus dari OPD sebagaimana tertuang dalam rencana aksi, dilakukan melalui media :

1. Pertemuan rutin yang dipimpin langsung oleh Kepala OPD setidaknya setiap sebulan sekali;
2. Survey rutin, khusus terkait dengan bidang tugas atau pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing OPD. Setidaknya survey dilakukan setahun sekali;
3. Survey rutin secara online.
4. Pengelolaan pengaduan.
5. Pengukuran target-target yang telah ditetapkan.
6. Laporan kemajuan pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi.

Pada tingkat pemerintah daerah, pelaksanaan monitoring dilakukan terhadap seluruh program dan kegiatan sebagaimana direncanakan dalam rencana aksi, dilakukan melalui media :

1. Pertemuan rutin dalam lingkup masing-masing kelompok kerja yang telah dibentuk, sedikitnya satu kali dalam sebulan sebelum dilakukan rapat pleno.
2. Pertemuan rutin dalam lingkup pleno dengan seluruh kelompok kerja yang dipimpin oleh ketua pelaksana reformasi birokrasi, paling tidak dilakukan satu kali dalam sebulan.



3. Survey rutin melalui internet untuk mengetahui indeks kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat.
4. Pengelolaan pengaduan.
5. Pengukuran target-target yang telah ditetapkan.
6. Laporan kemajuan pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi oleh masing-masing kelompok kerja pada rapat pleno.

Mekanisme monitoring dilakukan sebagai berikut :

Pada lingkup OPD, mekanisme dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap unit kerja/koordinator yang ditunjuk untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di masing-masing OPD, wajib melakukan monitoring secara terus-menerus terhadap kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya;
2. Hasil monitoring dilaporkan kepada Kepala OPD secara rutin, paling tidak sebulan sekali. Jika terdapat hal penting yang perlu segera ditindaklanjuti, maka dapat langsung dilaporkan kepada Kepala OPD;
3. Kepala OPD bersama tim di OPD, wajib merumuskan langkah-langkah perbaikan dan melakukan tindak lanjut atas dasar langkah-langkah perbaikan yang sudah dirumuskan;
4. Permasalahan tidak dapat dipecahkan dalam lingkup OPD, maka permasalahan dapat dibawa pada tingkat kelompok kerja dan pleno;
5. Seluruh hasil monitoring disampaikan kepada kelompok kerja, Monitoring dan evaluasi yang koordinasikan oleh Inspektorat Daerah.

Pada lingkup pemerintah Kota Kendari, mekanisme dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap kelompok kerja wajib melakukan monitoring secara terus menerus terhadap pelaksanaan kegiatan dalam rangka reformasi birokrasi Pemerintah Kota Kendari yang menjadi tanggungjawabnya;



2. Hasil monitoring dibahas dalam tingkat kelompok kerja dan disampaikan kepada Kelompok Kerja Monitoring Dan Evaluasi yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Daerah;
3. Hasil monitoring dibahas dalam rapat pleno untuk diputuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan;
4. Kelompok kerja melakukan langkah-langkah perbaikan sebagai tindak lanjut hasil keputusan rapat pleno;

## **B. Evaluasi**

Evaluasi berbagai pelaksanaan kegiatan sebagaimana diuraikan dalam rencana aksi dilakukan melalui media sebagai berikut :

Pada tingkat OPD, pelaksanaan evaluasi dilakukan terutama dalam kaitan dengan pelaksanaan kegiatan yang menjadi prioritas pemerintah daerah yang melekat pada OPD tertentu, dan prioritas yang menjadi fokus dari OPD sebagaimana tertuang dalam rencana aksi, dilakukan melalui media :

1. Pertemuan rutin yang dipimpin langsung oleh Kepala OPD setidaknya setiap enam bulan sekali;
2. Survey rutin, khusus terkait dengan bidang tugas atau pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing OPD. Setidaknya survey dilakukan setahun sekali;
3. Survey rutin secara online.
4. Pengelolaan pengaduan.
5. Pengukuran target-target yang telah ditetapkan setiap enam bulan sekali.
6. Laporan kemajuan pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi dalam enam bulan sekali.

Pada tingkat Pemerintah daerah, pelaksanaan evaluasi dilakukan terhadap seluruh program dan kegiatan sebagaimana direncanakan dalam rencana aksi, dilakukan melalui media :

1. Pertemuan rutin dalam lingkup masing-masing kelompok kerja yang telah dibentuk, enam bulan sekali sebelum dilakukan rapat



pleno.

2. Pertemuan rutin dalam lingkup pleno dengan seluruh kelompok kerja yang dipimpin oleh ketua pelaksana reformasi birokrasi, paling tidak dilakukan enam bulan sekali.
4. Survey rutin melalui internet untuk mengetahui indeks kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat.
4. Pengelolaan pengaduan.
5. Pengukuran target-target yang telah ditetapkan setiap enam bulan.
6. Laporan kemajuan pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi oleh masing-masing kelompok kerja pada rapat pleno yang dilakukan untuk evaluasi seluruh kegiatan reformasi birokrasi.

Mekanisme evaluasi dilakukan sebagai berikut :

Pada lingkup OPD, mekanisme dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap unit kerja/koordinator yang ditunjuk untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di masing-masing OPD, wajib melakukan evaluasi setiap enam bulan sekali terhadap kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya;
2. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Kepala OPD.
3. Kepala OPD bersama tim di OPD, wajib merumuskan langkah-langkah perbaikan dan melakukan tindak lanjut atas dasar langkah-langkah perbaikan yang sudah dirumuskan;
4. Permasalahan tidak dapat dipecahkan dalam lingkup OPD, maka permasalahan dapat dibawa pada tingkat kelompok kerja dan pleno;
5. Seluruh hasil evaluasi disampaikan kepada Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi yang koordinasikan oleh Inspektorat Daerah.

Pada lingkup pemerintah Kota Kendari, mekanisme dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap kelompok kerja wajib melakukan evaluasi setiap enam



bulan sekali terhadap pelaksanaan kegiatan dalam rangka reformasi birokrasi Pemerintah Kota Kendari yang menjadi tanggungjawabnya;

2. Hasil evaluasi dibahas dalam tingkat kelompok kerja dan disampaikan kepada Kelompok Kerja Monitoring Dan Evaluasi yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Daerah;
3. Hasil monitoring dibahas dalam rapat pleno untuk diputuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan;
4. Kelompok kerja melakukan langkah-langkah perbaikan sebagai tindak lanjut hasil keputusan rapat pleno;

Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Kota Kendari memantau pelaksanaan tindak lanjut.



## **BAB V PENUTUP**

Dokumen Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari 2020 – 2024 ini disusun sebagai upaya untuk mencapai tujuan pembangunan Kota Kendari dalam kurun waktu 5 tahun kedepan. Dokumen ini merupakan dokumen perencanaan reformasi birokrasi yang akan dilaksanakan oleh seluruh jajaran Pemerintah Kota Kendari. Dokumen ini tidak memiliki makna jika seluruh rencana aksi yang tertuang di dalamnya tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana dan target-target yang telah ditetapkan. Karena itu, diinstruksikan kepada seluruh OPD untuk melaksanakan berbagai rencana aksi yang tertuang didalam dokumen ini sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing dengan tetap memperhatikan koordinasi dan sinergi lintas sektor sehingga terjalin keterpaduan pelaksanaannya.

Penyusunan rencana aksi dalam dokumen Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kendari 2020 – 2024 dilakukan secara partisipatif dengan memperhitungkan harapan para pemangku kepentingan dan kemampuan pemerintah Kota Kendari dalam merespon harapan dimaksud. Meskipun rencana aksi ini sudah menguraikan secara detail langkah-langkah reformasi birokrasi yang direncanakan, namun dalam praktiknya berbagai langkah baru yang sifatnya strategis dapat ditambahkan untuk menjawab berbagai permasalahan strategis yang harus dipecahkan. Karena itu fungsi monitoring dan evaluasi sangat penting dalam upaya untuk terus melakukan upaya perbaikan berkelanjutan. Setiap individual pegawai, pejabat, anggota tim reformasi birokrasi, setiap unit kerja harus terus-menerus berupaya untuk melakukan upaya-upaya perbaikan dalam rangka mewujudkan sasaran reformasi birokrasi.



**Pemerintah Kota Kendari**

Upaya reformasi birokrasi merupakan tanggungjawab bersama yang harus dilakukan dengan penuh kesabaran dan peran aktif seluruh jajaran di lingkungan Pemerintah Kota Kendari. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Kendari harus terus dibangun agar dapat dibangun tata pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Kendari telah komitmen untuk melaksanakan reformasi birokrasi secara bersungguh-sungguh.

**WALIKOTA KENDARI**



**H. SULKARNAIN K**