

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN INTERNAL

---



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
PEMERINTAH KABUPATEN SERANG  
TAHUN ANGGARAN 2022**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh,*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas karunia serta ridho-Nya, **Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022** Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Serang dapat diselesaikan.

Pada prinsipnya, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini menyajikan seberapa baik tingkat pelayanan perangkat daerah dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kepada mitra perangkat daerah di seluruh Kabupaten Serang termasuk Kecamatan.

Dokumen ini berisikan : Pendahuluan, Gambaran Umum, Kerangka Teori, Metodologi dan Hasil Penghitungan Jumlah Sampel dan Pengolahan Data Unsur Pelayanan Internal OPD Kabupaten dan OPD Kecamatan serta Kesimpulan dan Saran.

Akhir kata, Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Kami berharap semoga Laporan ini bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Serang terutama Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Internal Perangkat Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Serang.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh.*

Serang, Maret 2022

**BAPPEDA KABUPATEN SERANG**  
Kepala, 

*Dr.* **Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si**  
Nip. 19590321 198701 1 002



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>I - 1</b>
1.1. Latar Belakang.....	I - 1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	I - 3
1.3. Sistematika .....	I - 4
<b>BAB 2 GAMBARAN UMUM BAPPEDA KABUPATEN SERANG</b> .....	<b>II - 1</b>
<b>BAB 3 KERANGKA TEORI</b> .....	<b>III - 1</b>
3.1. Pengertian Umum .....	III - 1
3.2. Kepuasan Masyarakat .....	III - 1
3.3. Pelayanan Publik .....	III - 3
3.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	III - 13
3.5. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik .....	III - 25
<b>BAB 4 METODOLOGI PENYUSUNAN</b> .....	<b>IV - 1</b>
4.1. Pendekatan Unsur dan Dimensi dalam Penyusunan SKM Tahun 2022.....	IV - 1
4.2. Metode Penyusunan Instrumen Survey/ Kuesioner .....	IV - 6
4.3. Populasi dan Sampel .....	IV - 11
<b>BAB 5 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>V - 1</b>
5.1. OPD Kabupaten.....	V - 1
5.2. OPD Kecamatan .....	V - 5
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>VI - 1</b>
6.1. Kesimpulan .....	VI - 1
6.2. Rekomendasi.....	VI - 1
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia dimulai dari UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui beberapa kali hingga terkini melalui UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik-pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. *Good governance* dan desentralisasi mengamankan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabiliti, transparansi, responsifitas, partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik-pembangunan oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/ Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan



untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Namun, kedua pendekatan ini tidaklah dilihat secara dikotomis, melainkan sebagai rangkaian kesatuan yang saling mempengaruhi. Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintahan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.



Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan peraturan ini meliputi : Metode survei, Pelaksanaan dan teknik survei, Langkah-langkah penyusunan SKM, Langkah-langkah pengolahan data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme pelaporan dan Hasil penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa hasil survei dan Rencana tindak lanjut.

Diharapkan dengan adanya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini BAPPEDA Kabupaten Serang dapat mengukur dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan target yang diharapkan pada RPJMD Kabupaten Serang Tahun 2021 – 2026.

## **1.2. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1.2.1 MAKSUD**

Dengan dibuatnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Internal BAPPEDA maka akan tersusun dokumen perhitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan internal OPD yang mengukur dan menghitung penilaian kinerja pelayanan publik di unit pelayanan publik internal pada setiap OPD berdasarkan persepsi publik dalam rangka upaya perbaikan kinerja pelayanan.



Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mendapatkan hasil survei kepuasan masyarakat yang digunakan pada penyusunan kebijakan perencanaan, revisi perencanaan dan evaluasi perencanaan kedepannya.

### 1.2.2 TUJUAN

Tujuan dari Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Internal OPD antara lain :

1. Mengukur kepuasan masyarakat;
2. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
3. Memetakan kelemahan/ kekurangan dari penyelenggara pelayanan publik;
4. Sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan publik;
5. Tersusunnya bahan acuan indikator capaian peningkatan kualitas pelayanan publik pada penyusunan kebijakan perencanaan, revisi perencanaan dan evaluasi perencanaan kedepan;
6. Tersusunnya ukuran dasar penilaian capaian kinerja di tahun berikutnya.

### 1.3. SISTEMATIKA

Adapun **sistematika penyusunan** Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Pelayanan Internal OPD adalah sebagai berikut:

#### **BAB I        PENDAHULUAN**

Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang latar belakang, maksud dan tujuan pelaksanaan kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Internal OPD.

#### **BAB II        GAMBARAN UMUM**

Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang kondisi umum BAPPEDA Kabupaten Serang dalam rangka Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Internal OPD

#### **BAB III        KERANGKA TEORI**



Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang kerangka teori terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **BAB IV      METODOLOGI**

Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang pendekatan, Metodologi yang dimana terdapat kerangka pemikiran, metode survei, metode penyusunan dan metode analisis dalam rangka pelaksanaan kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Internal OPD

#### **BAB V        HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang hasil penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan internal OPD.

#### **BAB VI      KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada prinsipnya bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penghitungan jumlah sampel dan pengolahan data unsur pelayanan internal OPD dan Saran terhadap pelayanan Internal OPD

#### **LAMPIRAN**





## BAB II

### GAMBARAN UMUM BAPPEDA KABUPATEN SERANG

Bappeda Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang dan Peraturan Bupati Serang Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Serang.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Serang. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) memiliki **tugas pokok** melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas pokoknya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai **fungsi**:

1. Perencanaan program kegiatan perencanaan strategis, perencanaan pembangunan sosial budaya dan pemerintahan, perencanaan pembangunan perekonomian, perencanaan pembangunan prasarana dan pengembangan wilayah serta penelitian dan pengembangan;
2. Pengkoordinasian dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam kegiatan perencanaan strategis, perencanaan pembangunan sosial budaya dan pemerintahan, perencanaan pembangunan perekonomian, perencanaan pembangunan prasarana dan pengembangan wilayah serta penelitian dan pengembangan;
3. Pelaksanaan administrasi dan teknis operasional perencanaan strategis, perencanaan pembangunan sosial budaya dan pemerintahan, perencanaan pembangunan perekonomian, perencanaan pembangunan prasarana dan pengembangan wilayah serta penelitian dan pengembangan; dan



4. Pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan kegiatan perencanaan strategis, perencanaan pembangunan sosial budaya dan pemerintahan, perencanaan pembangunan perekonomian, perencanaan pembangunan prasarana dan pengembangan wilayah serta penelitian dan pengembangan.

Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kabupaten Serang sesuai ketentuan peraturan daerah dimaksud adalah :

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahi :
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Sub Bagian Keuangan;
  3. Sub Bagian Program dan Evaluasi.
- c. Bidang Perencanaan Strategis, membawahi :
  1. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Daerah;
  2. Sub Bidang Perencanaan Penganggaran Daerah;
  3. Sub Bidang Evaluasi Pembangunan Daerah.
- d. Bidang Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dan Pemerintahan, membawahi :
  1. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sosial dan Budaya;
  2. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Manusia;
  3. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pemerintahan.
- e. Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian, membawahi :
  1. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah;
  2. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam;
  3. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif.
- f. Bidang Perencanaan Pembangunan Prasarana dan Pengembangan Wilayah, membawahi :
  1. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Prasarana Perumahan dan Kawasan Permukiman;



2. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pengembangan Wilayah dan Lingkungan Hidup;
  3. Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan.
- g. Bidang Penelitian dan Pengembangan, membawahi :
1. Sub Bidang Litbang Sosial dan Pemerintahan;
  2. Sub Bidang Litbang Ekonomi dan Pembangunan;
  3. Sub Bidang Litbang Inovasi dan Teknologi.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Serang Nomor 83 tahun 2016 tentang Tugas pokok, Fungsi dan Uraian tugas pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Serang, maka masing-masing jabatan struktural di lingkungan Bappeda memiliki uraian tugas dan jabatan sebagai berikut :

**a. Kepala Bappeda mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
  - a. menetapkan Rencana Strategis (RENSTRA) Badan;
  - b. menetapkan Rencana Kerja (RENJA) Kabupaten dan Badan;
  - c. menetapkan Perjanjian Kinerja (PK) Badan;
  - d. menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan;
  - e. menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal Badan;
  - f. menetapkan Kebijakan Teknis di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah;
  - g. menetapkan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan; dan
  - h. menetapkan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko kegiatan di Badan.
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :



- a. memberikan pelayanan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perencanaan perencanaan pembangunan daerah yang meliputi:
  - 1) Perencanaan Strategis;
  - 2) Perencanaan Pembangunan Sosial dan Budaya dan Pemerintahan;
  - 3) Perencanaan Pembangunan perekonomian;
  - 4) Perencanaan Pembangunan prasarana dan pengembangan wilayah;  
dan
  - 5) Penelitian dan pengembangan.
- b. menandatangani dokumen penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah;
- c. mengelola administrasi kepegawaian, keuangan dan aset daerah di Badan;
- d. menandatangani naskah dinas dalam bentuk nota dinas, nota pengajuan konsep naskah dinas, telaahan staf, laporan, surat pengantar, notulen dan memo;
- e. menandatangani naskah dinas dalam bentuk surat biasa, surat keterangan, surat perintah, surat perintah tugas, surat perintah perjalanan dinas, surat undangan, surat panggilan, nota dinas, nota pengajuan konsep naskah dinas, lembar disposisi, dan daftar hadir;
- f. melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Perangkat Daerah terkait;
- g. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait bidang Perencanaan Pembangunan Daerah;
- h. melaksanakan sosialisasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- i. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi / lembaga lain Pemerintah yang lebih tinggi;
- j. menyusun Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Serang;
- k. menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Serang;
- l. menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Kabupaten Serang;



- m. menyusun evaluasi hasil Rencana Kerja Badan;
  - n. menyusun Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Badan;
  - o. menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan;
  - p. menyampaikan laporan keuangan Badan secara bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan kepada atasannya atau perangkat daerah yang membidangi laporan keuangan daerah;
  - q. menyampaikan laporan penggunaan aset Daerah/Barang Milik Daerah di Badan secara Triwulanan dan Tahunan kepada perangkat daerah yang membidangi; dan
  - r. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi;
  - b. memberikan penghargaan kepada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran Badan; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya;
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitian lintas Perangkat Daerah; dan
  - c. melaksanakan tugas pembantuan baik dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Provinsi Banten.



**b. Sekretaris mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
  - a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) Badan;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) Badan;
  - c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) Badan;
  - d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan;
  - e. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan;
  - f. merumuskan rencana Kebijakan Badan;
  - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan; dan
  - h. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko kegiatan kesekretariatan dan Badan.
  
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Badan dalam penyelenggaraan urusan Kesekretariatan Badan meliputi Administrasi Umum Kepegawaian, Administrasi Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan bidang-bidang lingkup Badan;
  - c. mengelola administrasi kepegawaian, keuangan dan asset Daerah di Badan;
  - d. melaksanakan pengumpulan bahan-bahan dari bidang-bidang lingkup Badan dalam rangka penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Perjanjian Kinerja (PK), Indikator Kinerja Utama (IKU), Kerja Anggaran (RKA) Badan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Badan,



- Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Badan dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan;
- e. melaksanakan perencanaan program kegiatan Badan;
  - f. melaksanakan evaluasi dan pelaporan terhadap program kegiatan Badan;
  - g. melaksanakan penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan Badan;
  - h. menganalisa kebutuhan, memelihara, mendayagunakan serta mendistribusikan sarana prasarana di lingkungan Badan;
  - i. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - j. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi / lembaga Pemerintah yang lebih tinggi;
  - k. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di Badan;
  - l. menyusun Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Badan;
  - m. menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Kabupaten dan Badan;
  - n. menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan;
  - o. menyusun laporan keuangan Badan secara bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan;
  - p. menyusun laporan penggunaan aset Daerah pada Badan secara triwulanan dan tahunan dan
  - q. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sekretariat;
  - b. memberikan penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) bawahannya dan atau sebagai atasan pejabat penilai;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sekretariat;
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.



5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
  - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.

• **Kepala Sub Bagian Umum dan kepegawaian mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
  - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di sub bagiannya;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di sub bagiannya;
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di sub bagiannya;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di sub bagiannya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di sub bagiannya;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di sub bagiannya; dan
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bagiannya.
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Sekretaris dalam pelaksanaan tugas urusan Administrasi Umum dan Kepegawaian Badan;
  - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan pengelolaan asset Daerah di Badan;
  - d. mengelola administrasi surat masuk dan surat keluar;
  - e. mendokumentasikan kegiatan dan arsip Badan;





- f. menyiapkan kebutuhan rapat Badan;
- g. mempersiapkan Rancangan Keputusan Kepala Badan tentang Pengangkatan Pejabat Pengadaan, PPTK dan Panitia Penerima Hasil Pekerjaan berdasarkan usulan para Kepala Bidang serta mendistribusikan kepada yang bersangkutan;
- h. melaksanakan pemeliharaan, mendayagunakan serta mendistribusikan sarana dan prasarana Badan;
- i. melaksanakan urusan kerumahtanggaan Badan meliputi :
  - 1) Menyiapkan makan minum rapat Badan dan tamu-tamu kedinasan;
  - 2) Melakukan pemeliharaan dan perawatan lingkungan, gedung dan aset Badan; dan
  - 3) Menyiapkan bahan bacaan dan literatur Badan.
- j. melaksanakan urusan administrasi kepegawaian di lingkup Badan yang meliputi :
  - 1. Layanan administrasi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala (KGB);
  - 2. Daftar Urut Kepangkatan (DUK);
  - 3. Data pegawai;
  - 4. Kartu pegawai (KARPEG), Kartu Istri (KARIS)/Kartu Suami (KARSU),
  - 5. Tunjangan anak/keluarga, askes, taspen, taperum, pensiun;
  - 6. Membuat usulan formasi pegawai, membuat usulan izin belajar, membuat usulan diklat;
  - 7. Mengusulkan kesejahteraan pegawai;
  - 8. Mengusulkan penyesuaian ijazah;
  - 9. Membuat konsep usulan cuti pegawai;
  - 10. Memproses pemberian izin cerai;
  - 11. Memproses usulan pemberhentian dan pengangkatan dari dan dalam jabatan;
  - 12. Memproses dan atau mengusulkan perpindahan / mutasi pegawai;
  - 13. Melaksanakan pengelolaan penilaian prestasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN);



14. Memfasilitasi layanan Penilaian Angka Kredit (PAK) Jabatan Fungsional; dan
  15. Mengusulkan pemberian penghargaan dan tanda kehormatan.
- k. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - l. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi / lembaga Pemerintah yang lebih tinggi;
  - m. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bagiannya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bagiannya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bagiannya;
  - p. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bagiannya;
  - q. menyusun laporan penggunaan Aset pada Badan secara triwulanan dan tahunan; dan
  - r. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di sub bagiannya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub bagiannya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan



- b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.

- **Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
  - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bagiannya;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bagiannya;
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bagiannya;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bagiannya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bagiannya;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bagiannya; dan
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bagiannya.
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Sekretaris dalam pelaksanaan tugas urusan Administrasi Keuangan Badan;
  - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan;
  - c. meneliti kelengkapan SPP-LS pengadaan barang dan jasa yang disampaikan oleh bendahara pengeluaran dan diusulkan oleh PPTK;
  - d. meneliti kelengkapan SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU dan SPP-LS gaji, tunjangan PNS dan pegawai tidak tetap serta penghasilan lainnya yang ditetapkan;
  - e. melakukan verifikasi SPJ lingkup Badan;



- f. menyiapkan SPM lingkup Badan;
  - g. mengelola administrasi perjalanan Dinas lingkup Badan;
  - h. menyusun segala bentuk pelaporan keuangan lingkup Badan;
  - i. melaksanakan kegiatan administrasi dan akuntansi keuangan di lingkup Badan;
  - j. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - k. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi / lembaga Pemerintah yang lebih tinggi;
  - l. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bagiannya;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bagiannya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bagiannya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bagiannya;
  - p. menyusun laporan Keuangan Badan secara bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan; dan
  - q. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di sub bagiannya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub bagiannya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :



- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi :
      - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) Badan;
      - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) Badan;
      - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) Badan;
      - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan;
      - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan;
      - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) Badan;
      - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bagiannya.
    2. Pengaturan meliputi :
      - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
      - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
    3. Pelaksanaan meliputi :
      - a. membantu Sekretaris dalam pelaksanaan tugas urusan Program dan Evaluasi Badan;
      - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan;
      - c. melaksanakan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Badan;
      - d. melaksanakan penyiapan dan pengumpulan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam rangka penyusunan Program dan kegiatan Badan;



- e. melaksanakan pengumpulan dan penyiapan bahan-bahan dari bidang-bidang lingkup Badan dan menyusun Rencana Strategis (RENSTRA) Badan, Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Badan, Rencana Kerja (RENJA) Badan, Perjanjian Kinerja (PK) Badan, Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan, Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan, Rencana Kerja Anggaran (RKA) Badan, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Badan, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Badan dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan;
  - f. melaksanakan penyusunan, evaluasi dan pelaporan program kegiatan Badan;
  - g. melaksanakan pengumpulan data dan masukan dari bidang-bidang sebagai bahan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) Badan;
  - h. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) Badan;
  - i. menyusun Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Badan;
  - j. mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Badan
  - k. melaksanakan sosialisasi di lingkup tugasnya;
  - l. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi / lembaga Pemerintah yang lebih tinggi;
  - m. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja Badan; dan
  - n. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub bagiannya;
  - b. memberikan penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub bagiannya; dan



f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.

5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :

- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
- b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.

**c. Kepala Bidang Perencanaan Strategis mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :

- a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) Daerah;
- b. merumuskan Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
- c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) di bidangnya;
- d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
- e. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
- f. merumuskan rencana Kebijakan Badan;
- g. merumuskan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya; dan
- h. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Bidangny.

2. Pengaturan meliputi :

- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
- b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.

3. Pelaksanaan meliputi :

- a. membantu Kepala Badan dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Strategis;
- b. melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perencanaan Strategis yang meliputi :
  - 1) Perencanaan Pembangunan Daerah;
  - 2) Perencanaan penganggaran Daerah; dan
  - 3) Evaluasi Pembangunan Daerah;



- c. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan bidang-bidang lingkup Badan;
- d. melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan Forum Gabungan Perangkat Daerah dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Daerah;
- e. melaksanakan fasilitasi perumusan Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD);
- f. melaksanakan fasilitasi perumusan Rancangan Peraturan Bupati tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD);
- g. melaksanakan fasilitasi penyusunan Dokumen Kebijakan Umum Anggaran (KUA)/Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) Perubahan-APBD;
- h. melaksanakan fasilitasi penyusunan Dokumen Kebijakan Umum Anggaran (KUA)/Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD;
- i. melaksanakan fasilitasi verifikasi Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA) Perangkat Daerah;
- j. melaksanakan fasilitasi tugas Pelaporan kegiatan Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Tugas Pembantuan (TP);
- k. melaksanakan fasilitasi monitoring dan evaluasi Pembangunan Daerah;
- l. menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Kabupaten;
- m. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terkait bidang Perencanaan Strategis;
- n. melaksanakan sosialisasi di bidang tugasnya;
- o. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
- p. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di bidangnya;
- q. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;
- r. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
- s. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.

4. Pengawasan meliputi :





- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidangnya; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi :
      - a. menyiapkan bahan perumusan Visi dan Misi di Sub Bidangnya;
      - b. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidangnya;
      - c. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidangnya;
      - d. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidangnya;
      - e. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidangnya;
      - f. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidangnya;
      - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidangnya;
      - h. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.



2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Daerah;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan SubBidang-Sub Bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan Forum Gabungan Perangkat Daerah (PD) dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) Daerah;
  - d. melaksanakan penyusunan Rancangan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Murni dan Perubahan;
  - e. melaksanakan fasilitasi pembahasan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Murni dan Perubahan;
  - f. melaksanakan penyusunan Rancangan Akhir Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) dan finalisasi Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Murni dan Perubahan;
  - g. melaksanakan penyusunan Rancangan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD);
  - h. melaksanakan fasilitasi pembahasan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD);
  - i. melaksanakan penyusunan Rancangan akhir Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan finalisasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD);
  - j. melaksanakan penyusunan Rancangan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD);
  - k. melaksanakan fasilitasi pembahasan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD);



- l. melaksanakan penyusunan Rancangan akhir Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan finalisasi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD);
        - m. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan dalam lingkup Perencanaan Pembangunan Daerah;
        - n. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
        - o. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
        - p. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di Sub Bidanganya;
        - q. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) pada SubBidanganya;
        - r. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) pada SubBidanganya;
        - s. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) pada Sub Bidanganya; dan
        - t. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
  - a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
  - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.



- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Penganggaran Daerah mempunyai uraian tugas :**
  1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Visi dan Misi Badan di Sub Bidangnya;
    - b. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidangnya;
    - c. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidangnya;
    - d. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidangnya;
    - e. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidangnya;
    - f. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidangnya;
    - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidangnya;
    - h. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.
  2. Pengaturan meliputi :
    - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
    - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  3. Pelaksanaan meliputi :
    - a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Penganggaran Daerah;
    - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan Sub Bidang-Sub Bidang lingkup Badan;
    - c. melaksanakan penyusunan Rancangan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD dan P-APBD;



- d. melaksanakan fasilitasi pembahasan Rancangan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD dan P-APBD;
  - e. melaksanakan penyusunan Rancangan Akhir Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD dan P-APBD, dan finalisasi Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD dan P-APBD;
  - f. melaksanakan penyusunan Rancangan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD;
  - g. melaksanakan fasilitasi pembahasan Rancangan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD;
  - h. melaksanakan penyusunan Rancangan Akhir Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD dan finalisasi Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) APBD;
  - i. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait Perencanaan Penganggaran Daerah;
  - j. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - k. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - l. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di Sub Bidanganya;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidanganya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya;
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;



- b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Evaluasi Pembangunan Daerah mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi :
      - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
      - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
      - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
      - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
      - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
      - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
      - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.



2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Evaluasi Pembangunan Daerah;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan Sub Bidang-Sub Bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan verifikasi Rancangan Akhir Rencana Strategis (RENSTRA) Perangkat Daerah;
  - d. melaksanakan penyusunan Rancangan pengesahan Rencana Strategis (RENSTRA) oleh KDH;
  - e. melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan verifikasi Rancangan Akhir Rencana Kerja (RENJA) Perangkat Daerah;
  - f. melaksanakan penyusunan Rancangan pengesahan Rencana Kerja (RENJA) Perangkat Daerah oleh KDH;
  - g. melaksanakan fasilitasi monitoring dan Evaluasi rencana Pembangunan Daerah;
  - h. melaksanakan penyusunan laporan kegiatan Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Tugas Pembantuan (TP);
  - i. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Evaluasi Pembangunan Daerah;
  - j. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - k. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - l. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di Sub Bidanganya;
  - m. menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ);
  - n. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidanganya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan



p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.

4. Pengawasan meliputi :

- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidangnya;
- b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
- c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
- e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidangnya; dan
- f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.

5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :

- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
- b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.

**d. Kepala Bidang Perencanaan Pembangunan Sosial, Budaya dan Pemerintahan mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :

- a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) di bidangnya;
- b. merumuskan Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
- c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) di bidangnya;
- d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
- e. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
- f. merumuskan rencana Kebijakan di bidangnya;
- g. merumuskan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya;
- h. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Bidanganya.





2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Badan dalam pelaksanaan tugas bidang Perencanaan Pembangunan Sosial, Budaya dan Pemerintahan;
  - b. melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Sosial, Budaya dan Pemerintahan yang meliputi Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dan Perencanaan Pembangunan Pemerintahan dalam urusan :
    - 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
    - 2) Kesehatan;
    - 3) Sosial;
    - 4) Keluarga Berencana;
    - 5) Perlindungan Perempuan dan Anak;
    - 6) Kepemudaan dan Olahraga;
    - 7) Kearsipan;
    - 8) Pemerintahan;
    - 9) Keuangan Daerah;
    - 10) Kepegawaian;
    - 11) Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan Daerah;
    - 12) Pemberdayaan masyarakat;
    - 13) Ketenagakerjaan dan Transmigrasi;
    - 14) Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
    - 15) Kesbangpolinmas.
  - c. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan bidang-bidang lingkup Badan;
  - d. melaksanakan kebijakan Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dalam urusan :



- 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
  - 2) Kesehatan;
  - 3) Sosial;
  - 4) Keluarga Berencana;
  - 5) Perlindungan Perempuan dan Anak;
  - 6) Kepemudaan dan Olahraga;
  - 7) Kearsipan;
  - 8) Pemerintahan;
  - 9) Keuangan Daerah;
  - 10) Kepegawaian;
  - 11) Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan Daerah;
  - 12) Pemberdayaan Masyarakat;
  - 13) Ketenagakerjaan dan Transmigrasi;
  - 14) Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
  - 15) Kesbangpolinmas.
- e. melaksanakan kebijakan Perencanaan Pembangunan Pemerintahan dalam urusan :
- 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
  - 2) Kesehatan;
  - 3) Sosial;
  - 4) Keluarga Berencana;
  - 5) Perlindungan Perempuan dan Anak;
  - 6) Kepemudaan dan Olahraga;
  - 7) Kearsipan;
  - 8) Pemerintahan;
  - 9) Keuangan Daerah;
  - 10) Kepegawaian;
  - 11) Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan Daerah;
  - 12) Pemberdayaan masyarakat;
  - 13) Ketenagakerjaan dan Transmigrasi;
  - 14) Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
  - 15) Kesbangpolinmas.



- f. melaksanakan pengelolaan data dan informasi Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dan Pemerintahan dalam urusan :
- 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
  - 2) Kesehatan;
  - 3) Sosial;
  - 4) Keluarga Berencana;
  - 5) Perlindungan Perempuan dan Anak;
  - 6) Kepemudaan dan Olahraga;
  - 7) Kearsipan;
  - 8) Pemerintahan;
  - 9) Keuangan Daerah;
  - 10) Kepegawaian;
  - 11) Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan Daerah;
  - 12) Pemberdayaan masyarakat;
  - 13) Ketenagakerjaan dan Transmigrasi;
  - 14) Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
  - 15) Kesbangpolinmas.
- g. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait bidang Perencanaan Pembangunan Sosial, Budaya dan Pemerintahan;
- h. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
- i. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
- j. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di bidangnya;
- k. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;
- l. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di bidangnya;
- m. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
- n. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :



- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidangnya; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi :
      - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidangnya;
      - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidangnya;
      - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidangnya;
      - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidangnya;
      - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidangnya;
      - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidangnya;
      - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.



2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya;
  - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang- sub bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data dalam rangka Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dalam urusan :
    - 1) Sosial;
    - 2) Keluarga Berencana;
    - 3) Perlindungan Perempuan dan Anak;
    - 4) Kepemudaan dan Olahraga; dan
  - d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya dalam urusan :
    - 1) Sosial;
    - 2) Keluarga Berencana;
    - 3) Perlindungan Perempuan dan Anak;
    - 4) Kepemudaan dan Olahraga; dan
  - e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan Sosial Budaya;
  - g. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - h. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - i. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
  - j. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya;



- k. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - l. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan
  - f. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi
      - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
      - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
      - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;



- d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
- e. menyiapkan bahan perumusan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
- f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidanganya;
- g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.

2. Pengaturan meliputi :

- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya;
- b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.

3. Pelaksanaan meliputi :

- a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan SDM
- b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan
- c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data dalam rangka perencanaan Pembangunan SDM dalam urusan :
  - 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
  - 2) Kesehatan;
  - 3) Kearsipan dan Perpustakaan;
  - 4) Kepegawaian.
- d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan SDM dalam urusan :
  - 1) Pendidikan dan Kebudayaan;
  - 2) Kesehatan;
  - 3) Kearsipan dan Perpustakaan;
  - 4) Kepegawaian.
- e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan SDM
- f. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya



- g. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi pemerintah yang lebih tinggi
  - h. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya
  - i. menyiapkan bahan laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya
  - j. menyiapkan bahan laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidangnya
  - k. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidangnya
  - l. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Budangnya
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi
  - c. memberikan sanksi pada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) bawahannya
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidangnya
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaannya tugas kepada atasan
5. melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pemerintahan mempunyai uraian tugas :**
    1. Perencanaan meliputi :





- a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Pemerintahan;
  - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan Data dalam rangka Perencanaan Pembangunan Pemerintahan dalam urusan :
    - 1) Ketentraman Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat;
    - 2) Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
    - 3) Persandian;
    - 4) Kearsipan;
    - 5) Pemerintahan Umum.
  - d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan Pemerintahan dalam urusan :
    - 1) Ketentraman Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat;
    - 2) Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;



- 3) Persandian;
  - 4) Kearsipan;
  - 5) Pemerintahan Umum.
- e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan Pemerintahan;
  - f. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya
  - g. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - h. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
  - i. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya;
  - j. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidangnya;
  - k. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidangnya; dan
  - l. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidangnya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan



- b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.

**e. Kepala Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
  - a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) di bidangnya;
  - b. merumuskan Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
  - c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) di bidangnya;
  - d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
  - e. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
  - f. merumuskan rencana Kebijakan di bidangnya; dan
  - g. merumuskan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya;
  - h. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Bidangnya.
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Badan dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Perekonomian;
  - b. melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian yang meliputi Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah dan Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam dan Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;
  - c. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan bidang-bidang lingkup Badan;
  - d. melaksanakan kebijakan Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah;
  - e. melaksanakan kebijakan Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam;
  - f. melaksanakan kebijakan Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;



- g. melaksanakan pengelolaan data dan informasi Perencanaan Pembangunan Perekonomian;
  - h. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian;
  - i. melaksanakan sosialisasi di bidang tugasnya;
  - j. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - k. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di bidangnya;
  - l. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di bidangnya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
  - o. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidanganya; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.



- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :

- a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidangnya;
- b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidangnya;
- c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidangnya;
- d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidangnya;
- e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidangnya;
- f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidangnya;
- g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.

2. Pengaturan meliputi :

- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
- b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.

3. Pelaksanaan meliputi :

- a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah;
- b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang- sub bidang lingkup Badan;
- c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data dalam rangka Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah dalam urusan :
  - 1) Tenaga Kerja;
  - 2) Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
  - 3) Penanaman Modal;
  - 4) Pariwisata;



- 5) Perdagangan;
  - 6) Perindustrian; dan
  - 7) Transmigrasi.
- d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah dalam urusan :
- 1) Tenaga Kerja;
  - 2) Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
  - 3) Penanaman Modal;
  - 4) Pariwisata;
  - 5) Perdagangan;
  - 6) Perindustrian; dan
  - 7) Transmigrasi.
- e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan Perekonomian Daerah;
- f. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
- g. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
- h. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
- i. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya;
- j. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidangnya;
- k. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidangnya; dan
- l. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;



- c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
    - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
    - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
    - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
    - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
    - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
    - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
  2. Pengaturan meliputi :
    - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
    - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.



3. Pelaksanaan meliputi :

- a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam;
- b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan Sub Bidang-Sub Bidang lingkup Badan;
- c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan Data dalam rangka Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam dalam urusan :
  - 1) Pangan;
  - 2) Perikanan dan Kelautan;
  - 3) Pertanian;
  - 4) Kehutanan;
  - 5) Energi Sumber Daya Mineral.
- d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam dalam urusan :
  - 1) Pangan;
  - 2) Perikanan dan Kelautan;
  - 3) Pertanian;
  - 4) Kehutanan; dan
  - 5) Energi dan Sumber Daya Mineral.
- e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan Sumber Daya Alam;
- f. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
- g. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
- h. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
- i. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya;
- j. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidangnya;





- k. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan
  - l. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
    - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
    - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;



- d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;
  - b. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan Sub Bidang-Sub Bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan Data dalam rangka Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;
  - d. melaksanakan Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;
  - e. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kreatif;
  - f. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - g. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - h. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
  - i. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidanganya;
  - j. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - k. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan



- I. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
    - a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidang nya;
    - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
    - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
    - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
    - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidang nya; dan
    - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
  5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
    - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
    - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- f. Kepala Bidang Perencanaan Pembangunan Prasarana dan Pengembangan Wilayah mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :
    - a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) di bidangnya;
    - b. merumuskan Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
    - c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) di bidangnya;
    - d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
    - e. merumuskan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidangnya;
    - f. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
    - g. merumuskan rencana Kebijakan di bidangnya;
    - h. merumuskan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya;
    - i. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Bidang nya.



2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. mengkoordinasikan Penyusunan Rancangan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - b. memverifikasi Rancangan Renstra Perangkat Daerah Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - c. mengkoordinasikan Pelaksanaan Musrenbang RPJPD, RPJMD, dan RKPD Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - d. mengkoordinasikan Pelaksanaan Sinergitas dan Harmonisasi RTRW Daerah dan RPJMD Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - e. mengkoordinasikan Pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait RPJPD, RPJMD, RKPD Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - f. mengkoordinasikan Pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait APBD Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - g. mengkoordinasikan Sinergitas dan Harmonisasi Kegiatan Perangkat Daerah Kabupaten Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - h. mengkoordinasikan Pelaksanaan Sinergitas dan Harmonisasi Kegiatan K/L, Prov di Kabupaten Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - i. mengkoordinasikan Pembinaan teknis perencanaan kepada Perangkat Daerah Kabupaten Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - j. melaksanakan pengendalian/ monitoring pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - k. melaksanakan Pengelolaan data dan informasi perencanaan pembangunan daerah Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - l. melaksanakan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;



- n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di bidangnya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidang; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman.



- b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman.
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman.
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman.
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangny.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. Merancang Penyusun Rancangan RPJPD, RPJMD, RKPD urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - b. Menganalisis Rancangan Renstra Perangkat Daerah Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - c. Menyiapkan Pelaksanaan Musrenbang RPJPD, RPJMD, RKPD Urusan Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
  - d. Merencanakan pelaksanaan Sinergitas dan Harmonisasi RTRW Daerah dan RPJMD Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - e. Membuat Konsep Pembinaan teknis Perencanaan kepada Perangkat Daerah Kab/Kota Urusan Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
  - f. Merencanakan Pelaksanaan Kesepakatan Dengan DPRD terkait RPJPD, RPJMD, RKPD Urusan Perumahan dan Kawasan Pemukiman;



- g. Merencanakan Pelaksanaan Kesepakatan Dengan DPRD terkait APBD Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - h. Merencanakan Sinergitas dan Harmonisasi Kegiatan Perangkat Daerah Kabupaten Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - i. Merencanakan Dukungan Pelaksanaan Kegiatan Pusat, Provinsi Untuk Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - j. Merencanakan Pengendalian/ Monitoring Pelaksanaan Perencanaan Pembangunan Daerah Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - k. Melaksanakan Pengelolaan data dan Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - l. Merencanakan Dan Menyusun evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidanganya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidang Perencanaan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidang Urusan Perumahan Dan Kawasan Pemukiman;
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.



5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
  - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
  
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pengembangan Wilayah dan Lingkungan Hidup mempunyai uraian tugas :**
  1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
    - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
    - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
    - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
    - e. menyiapkan bahan perumusan standar Pelayanan Minimal (SPM) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pengembangan Wilayah dan Lingkup Hidup;
    - f. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
    - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
    - h. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
  
  2. Pengaturan meliputi :
    - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
    - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  
  3. Pelaksanaan meliputi :





- a. merancang Penyusun Rancangan RPJPD, RPKMD, RKPd urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- b. menganalisis Rancangan Renstra Perangkat Daerah Urusan Penataan Ruang Lingkup Hidup dan Pertahanan;
- c. menyiapkan Pelaksanaan Musrenbang RPJPD, RPJMD, RKPd Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan
- d. merencanakan pelaksanaan Sinergitas dan Harmonisasi RTRW Daerah dan RPJMD urusan Penataan Ruan, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- e. membuat konsep pembinaan teknis perencanaan kepada perangkat Daerah kab/Kota Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- f. merencanakan pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait RPJPD, RPJMD, RKPd Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- g. merencanakan pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait APBD Urusan PoenataanRuang, Lingkungan Hidup dan Pertahaanan;
- h. merencanakan Sinergitas dan Harmonisasi Kegiatan Perngkat Daerah Kabupaten Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- i. merencanakan Dukungan pelaksanaan Kegiatan Pusat, provinsi untuk Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- j. merencanakan pengendalian/ monitoring pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- k. melaksanakan Pengelolaan data dan Informasi perencanaan pembangunan daerah urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- l. merencanakan dan menyusunn evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;



- m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidanganya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pengembangan Wilayah dan lingkungan Hidup; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :



- a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - e. menyiapkan bahan perumusan standar Pelayanan Minimal (SPM) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - f. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - h. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. merancang Penyusun Rancangan RPJPD, RPKMD, RKPD urusan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - b. menganalisis Rancangan Renstra Perangkat Daerah Urusan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - c. menyiapkan Pelaksanaan Musrenbang RPJPD, RPJMD, RKPD Urusan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;



- d. merencanakan pelaksanaan Sinergitas dan Harmonisasi RTRW Daerah dan RPJMD urusan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
- e. membuat konsep pembinaan teknis perencanaan kepada perangkat Daerah kab/Kota Urusan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
- f. merencanakan pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait RPJPD, RPJMD, RKPD Urusan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Pertahanan;
- g. merencanakan pelaksanaan Kesepakatan dengan DPRD terkait APBD Urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- h. merencanakan Sinergitas dan Harmonisasi Kegiatan Perangkat Daerah Kabupaten Urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- i. merencanakan Dukungan pelaksanaan Kegiatan Pusat, provinsi untuk Urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- j. merencanakan pengendalian/ monitoring pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- k. melaksanakan Pengelolaan data dan Informasi perencanaan pembangunan daerah urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- l. merencanakan dan menyusun evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah Urusan Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi & Informatika;
- m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan.
- i. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan.
- n. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya;



- o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DI Sub Bidang Perencanaan Pembnagunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan; dan
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidang Perencanaan Pembangunan Pekerjaan Umum dan Perhubungan.
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.

**g. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan mempunyai uraian tugas :**

1. Perencanaan meliputi :
- a. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) di bidangnya;
  - b. merumuskan Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
  - c. merumuskan Perjanjian Kinerja (PK) di bidangnya;
  - d. merumuskan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
  - e. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
  - f. merumuskan Kebijakan di bidangnya;



- g. merumuskan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya;
  - h. merumuskan dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Bidanganya.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. membantu Kepala Badan dalam pelaksanaan tugas urusan, Penelitian dan Pengembangan;
  - b. melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Penelitian dan Pengembangan yang meliputi Litbang Ekonomi dan pembangunan serta inovasi dan teknologi;
  - c. melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan bidang-bidang lingkup Badan;
  - d. melaksanakan kebijakan Penelitian dan Pengembangan yang meliputi Litbang sosial dan pemerintahan, Litbang Ekonomi dan Pembangunan Serta inovasi dan teknologi
  - e. melaksanakan pengelolaan Penelitian dan Pengembangan yang meliputi Litbang sosial dan pemerintahan, Litbang Ekonomi dan Pembangunan Serta inovasi dan teknologi
  - f. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terkait bidang Penelitian dan pengembangan;
  - g. melaksanakan sosialisasi di bidang tugasnya;
  - h. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - i. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di bidangnya;
  - j. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;
  - k. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di bidangnya;



- l. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
      - m. pengelolaan data, Penelitian dan Pengembangan serta pelaksanaan pengkajian peraturan;
      - n. pelaksanaan administrasi dan tata usaha dibidangny; dan
      - o. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
  - a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidangny; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
  - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Litbang Sosial dan Pemerintahan mempunyai uraian tugas :**
  1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di bidangnya;
    - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di bidangnya;
    - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK)di bidangnya;



- d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di bidangnya;
  - e. Penyiapan bahan perumusan rekomendasi atas rencana penetapan peraturan baru dan/ atau evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan;
  - f. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidangnya;
  - g. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidangnya;
  - h. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidangnya.
2. Pengaturan meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan unit satuan kerja bawahannya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. membantu Kepala Badan dalam pelaksanaan tugas urusan Penelitian dan Pengembangan Sosial dan Pemerintahan;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup badan;
  - c. melaksanakan pengumpulan bahan, pengelolaan dan penganalisaan data dan peraturan Penelitian dan Pengembangan Sosial dan Pemerintah;
  - d. melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, fasilitasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan meliputi aspek :
    - 1) Sosial
    - 2) Pendidikan;
    - 3) Kebudayaan;
    - 4) Kepemudaan dan Olahraga;
    - 5) Pariwisata;
    - 6) Perlindungan Anak;
    - 7) Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana;
    - 8) Kesehatan;
    - 9) Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;





- 10) Transmigrasi;
  - 11) Tenaga Kerja;
  - 12) Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
  - 13) Penataan Kelembagaan Desa;
  - 14) Ketatalaksanaan Desa;
  - 15) Aparatur Desa;
  - 16) Keuangan dan Aset Desa;
  - 17) Partisipasi Masyarakat;
  - 18) Badan Usaha Milik Desa;
  - 19) Otonomi Daerah;
  - 20) Pemerintahan Umum;
  - 21) Kelembagaan;
  - 22) Ketatalaksanaan;
  - 23) Aparatur;
  - 24) Reformasi Birokrasi;
  - 25) Ketentraman;
  - 26) Ketertban Umum; dan
  - 27) Perlindungan Masyarakat.
- e. Melaksanakan Survey dan penelitian program dan kegiatan lintas sektoral untuk bahan perencanaan pembangunan daerah;
  - f. Melaksanakan dan memfasilitasi kajian secara teknis pekerjaan / program kegiatan yang dilaksanakan melalui jasa pihak ketiga dan atau jasa konsultasi;
  - g. Melaksanakan fasilitasi Penelitian dan pengembangan sosial dan pemerintahan;
  - h. Pemberian rekomendasi penelitian untuk ditertibkannya izin penelitian oleh instansi berwenang;
  - i. Melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan penelitian dan Pengembangan Sosial dan Pemerintah;
  - j. Melaksanakan sosialisai sesuai lingkup tugasnya;



- k. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - l. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di bidangnya;
  - m. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di bidangnya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di bidangnya;
  - o. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di bidangnya; dan
  - p. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya dalam kapasitas sebagai atasan pejabat penilai;
  - f. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Bidanganya; dan
  - g. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau kepanitiaan lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Litbang Ekonomi dan Pembangunan mempunyai uraian tugas :**



1. Perencanaan meliputi :
  - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Strategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
  - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;
  - c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya;
  - f. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
  - g. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
  
2. Pengaturan meliputi :
  - a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahannya.
  
3. Pelaksanaan meliputi :
  - a. membantu Kepala Bidang dalam pelaksanaan tugas urusan Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Pembangunan;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sub bagian-sub bagian dan sub bidang-sub bidang lingkup Badan;
  - c. melaksanakan pengumpulan bahan, pengolahan dan penganalisaan Data Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan pembangunan;
  - d. melaksanakan fasilitasi terkait pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data bahan penelitian dan pengembangan program kegiatan bidang sosial lainnya meliputi :
    - 1) Penanaman Modal;
    - 2) Koperasi;
    - 3) Usaha Kecil dan Menengah;
    - 4) Perindustrian;
    - 5) Perdagangan;



- 6) Badan Usaha Milik Daerah;
  - 7) Pangan;
  - 8) Pertanian;
  - 9) Kelautan dan Perikanan;
  - 10) Lingkup Hidup;
  - 11) Kehutanan;
  - 12) Energi dan Sumber Daya Mineral;
  - 13) Perkebunan;
  - 14) Perumahan;
  - 15) Kawasan Permukiman;
  - 16) Penataan Ruang;
  - 17) Persampahan;
  - 18) Pekerjaan Umum;
  - 19) Perhubungan; dan
  - 20) Komunikasi dan Informatika.
- e. melaksanakan survey dan penelitian program dan kegiatan lintas sektoral untuk bahan perencanaan pembangunan Daerah;
  - f. melaksanakan dan memfasilitasi kajian secara teknis pekerjaan/program kegiatan yang dilaksanakan melalui jasa pihak ketiga dan atau jasa konsultasi;
  - g. melaksanakan fasilitasi Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Pembangunan;
  - h. melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Penelitian dan Pengembangan Sosial, Ekonomi dan Prasarana Wilayah;
  - i. melaksanakan sosialisasi sesuai lingkup tugasnya;
  - j. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi Pemerintah yang lebih tinggi;
  - k. menyiapkan bahan evaluasi hasil Rencana Kerja di sub bidangnya;
  - l. menyiapkan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) di Sub Bidangnya;



- m. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidanganya;
  - n. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidanganya; dan
  - o. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasan.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidanganya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidanganya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
- a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan atau Kepanitiaan Lintas Perangkat Daerah.
- **Kepala Sub Bidang Litbang Inovasi dan Teknologi mempunyai uraian tugas :**
1. Perencanaan meliputi :
    - a. menyiapkan bahan perumusan Rencana Srategis (RENSTRA) di Sub Bidanganya;
    - b. menyusun Rencana Kerja (RENJA) di Sub Bidanganya;



- c. menyiapkan bahan perumusan Perjanjian Kinerja (PK) di Sub Bidanganya;
  - d. menyiapkan bahan perumusan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Sub Bidanganya;
  - e. menyiapkan bahan perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sub Bidanganya; dan
  - h. menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Sub Bidanganya;
  - f. menyusun dan menilai Dokumen Penilaian Risiko di Sub Bidanganya.
  - g. menyiapkan bahan perumusan kebijakan terkait jenis, prosedur yang bersifat inovatif;
  - h. menyiapkan bahan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di Sub Bidanganya;
  - i. menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi uji coba dan penerapan rancang bangun / model replikasi dan imvensi
  - j. fasilitasi hak kekayaan Intelektual.
2. Pengaturan Meliputi :
- a. membina, membagi tugas, memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugasnya.
3. Pelaksanaan meliputi :
- a. membantu kepala bidang dalam pelaksanaan tugas urusan inovasi dan teknologi;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sub Bagian-Sub Bagian dan Sub Bidang-Sub Bidang lingkup badan;
  - c. menyelenggarakan sosialisasi inovasi dan teknologi;
  - d. memfasilitasi Daerah, Perangkat Daerah dan Masyarakat yang mengajukan hasil inovasi dan teknologi;
  - e. membuat sistem pelaporan inovasi dan teknologi daerah;
  - f. mengoreksi dan mengevaluasi dokumen proposal pengajuan inovasi;
  - g. melaksanakan pengkajian kebijakan inovasi dan teknologi;



- h. melaksanakan Strategi dan penerapan dibidang inovasi dan teknologi;
  - i. melaksanakan penelitian dan pengembangan serta fasilitasi dan penerapan di Sub Bidang. Inovasi dan teknologi;
  - j. melaksanakan Pemantauan, fasilitasi dan evaluasi dalam upaya menyelesaikan permasalahan terkait urusan Inovasi dan Teknologi;
  - k. melaksanakan Koordinasi, Sinkronisasi, Sosialisasi dan diseminasi sesuai lingkup tugasnya;
  - l. melaksanakan konsultasi dengan atasannya dan instansi pemerintah yang lebih tinggi;
  - m. melaksanakan kegiatan uji coba dan penerapan rancang bangun/ model replikasi dan invensi dan didifusi inovasi dan penerapan teknologi;
  - n. memfasilitasi Hak Kekayaan Intelektual;
  - o. menyiapkan bahan evaluasi hasil rencana kerja di Sub Bidangnya;
  - p. menyiapkan bahan Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintah (LPPD) di Sub Bidangnya;
  - q. menyiapkan bahan laporan pertanggungjawaban (LKPJ) di Sub Bidangnya;
  - r. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di Sub Bidangnya; dan
  - s. memberikan masukan dan pertimbangan kepada atasannya.
4. Pengawasan meliputi :
- a. melakukan pengawasan dan pengendalian pada setiap tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi di Sub Bidangnya;
  - b. memberi penghargaan pada bawahannya yang berprestasi;
  - c. memberi sanksi kepada bawahannya yang melakukan pelanggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menilai dan menandatangani Sasaran Kerja Pegawai (SKP) bawahannya;
  - e. mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran di Sub Bidangnya; dan
  - f. melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada atasan.



5. Melaksanakan tugas tambahan meliputi :
  - a. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan sesuai bidangnya; dan
  - b. melaksanakan tugas kedinasan lainnya dalam kapasitas sebagai tim dan/ atau kepanitian Lintas Perangkat Daerah.





## **BAB III**

### **KERANGKA TEORI**

#### **3.1. PENGERTIAN UMUM**

- Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan
- Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN

#### **3.2. KEPUASAN MASYARAKAT**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut



pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/ manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.



3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

### **3.3. PELAYANAN PUBLIK**

#### **3.3.1 Pengertian Layanan**

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006:5).

Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995: 27)

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### **3.3.2 Pengertian Publik**

Istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006:5).



Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

### 3.3.3 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari publik service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik definisi pelayanan publik adalah **“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”**

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan (I Nyoman Sumaryadi, 2010:70).

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (I Nyoman Sumaryadi, 2010:70-71).

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai



kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Pasal 4 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas – asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/ tata cara pelayanan; Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - b. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
  - c. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;



- d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak



yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (*kebijakan publik*). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah





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

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

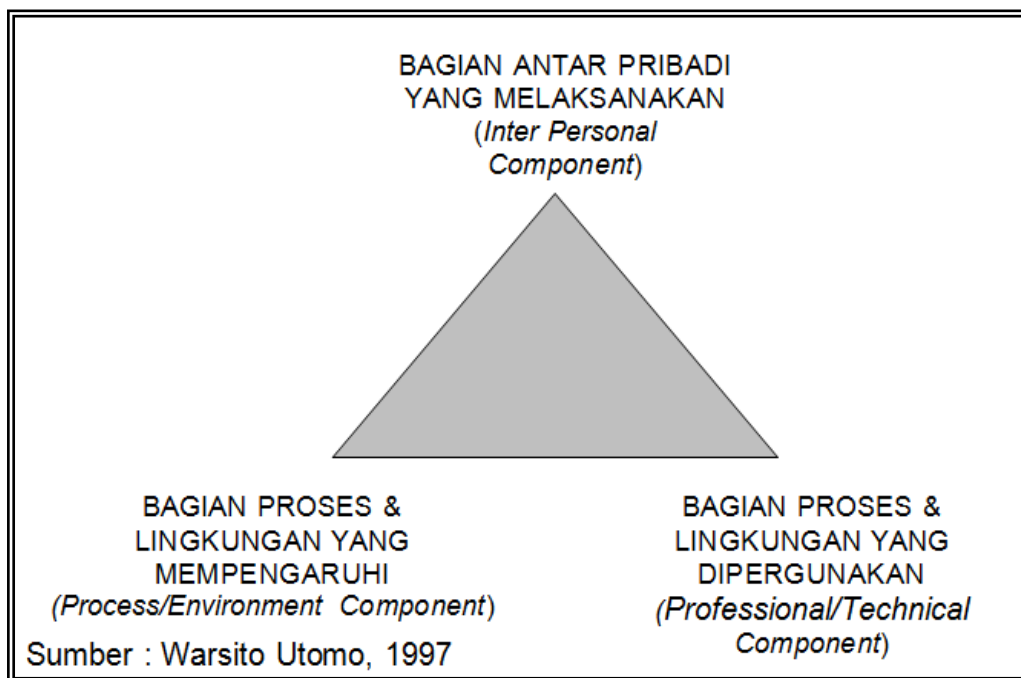
Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "The triangle of balance in service quality: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (interpersonal component, procedures environment/ process component, and technical/ professional component) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam gambar dibawah tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

**Gambar 3.1**  
**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**

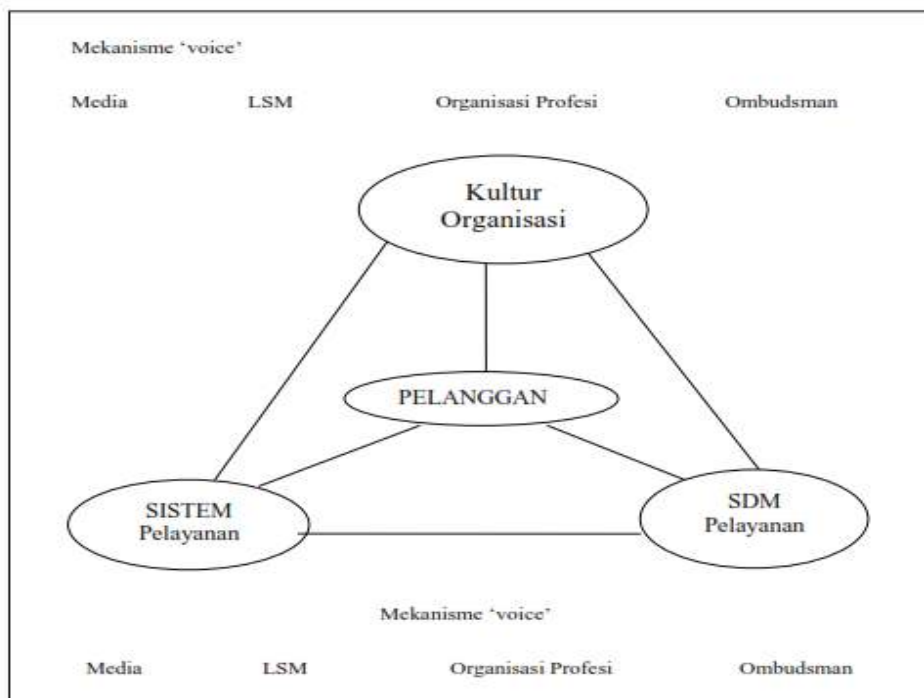


Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada

komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Di dalam *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000 : 54). Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.2**  
**Model Manajemen Pelayanan**



Dalam gambar tersebut, manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara



pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya 'mekanisme voice' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan.

**Pertama, *environmental services*.** Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dsb. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb.

**Kedua, *developmental services*.** Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan penijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya.

**Ketiga, *protective services*.** Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

1. pelayanan barang publik
  - meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha tempat tinggal
2. Jasa publik
  - meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran dan pendapatan belanja daerah;



- Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan badan usaha yang modal penderiannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran dan pendapatan belanja negara atau anggaran dan pendapatan belanja Daerah atau badan usaha yang modal penderiannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan
3. Pelayanan administratif yang diatur peraturan perundang-undangan
- penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal penderiannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara
  - dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal penderiannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan ddam peraturan perundang- undangan.

#### **3.4. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;



5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;



6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan

**Gambar 3.3**  
**Matrik Penilaian Pelayanan**

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/ atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;





3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.



Seperti telah dikemukakan sebelumnya servqual dari Zeithaml dkk walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sektor publik. Tidak bisa dipungkiri servqual dari Zeithaml dkk tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Kalau servqual berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh provider tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan”.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya “Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations” (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan persepsi konsumen, servqual dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, et.al,1990:19).

Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-



kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media.

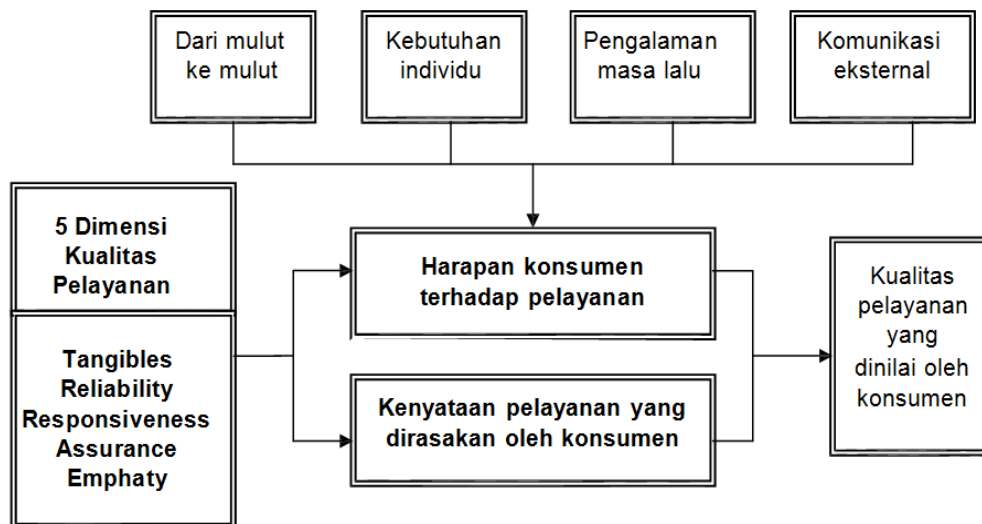
Menurut Zeithaml – Parasuraman - Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
2. Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen) Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. Emphaty (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan

yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan (servqual) adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.4**  
**Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen**



Servqual atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (customer). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi provider atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani “ dari tingkat manajerial sampai ke tingkat front line service.

Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Hasil penelitian Zeithaml, dkk menggambarkan adanya 4 kesenjangan atau gap tersebut.

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (not knowing what customers expect). Gap ini terjadi pada dimensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah :



- 1) Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen,
- 2) Ketidacukupan komunikasi keatas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat front line service dengan kemauan di tingkat atas (misscommunication),
- 3) Terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

Gap 2 disebut sebagai “ kesalahan standarisasi kualitas pelayanan “ (the wrong quality service standars). Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah:

- 1) Komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan,
- 2) Persepsi mengenai ketidaklayakan,
- 3) Tidak adanya standarisasi tugas,
- 4) Tidak terdapatnya penentuan tujuan.

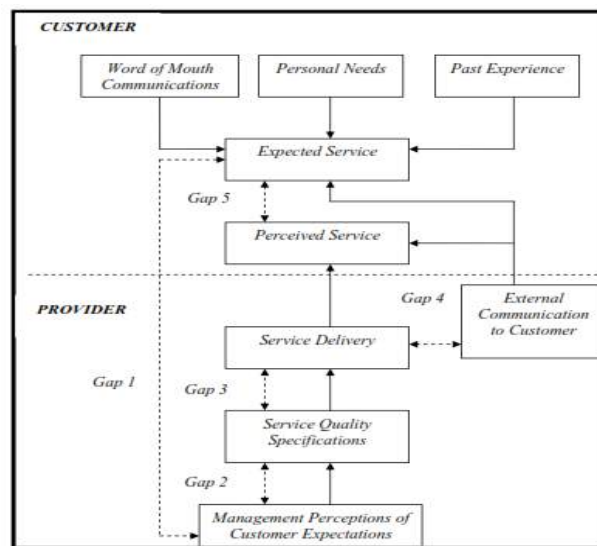
Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (the service performance gap). Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain :

- 1) Ketidakjelasan peran (role ambiguity) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/ standarisasi tugas-tugas mereka,
- 2) Konflik peran (role conflict), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan,
- 3) Ketidakcocokkan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan,
- 4) Ketidakcocokkan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan,
- 5) Ketidakcocokkan sistem pengendalian atasan,
- 6) Kekurangan pengawasan, dan
- 7) Kekurangan kerja tim.

Gap 4 disebut sebagai Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (when promises do not match delivery). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah :

- 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal,
- 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk). Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (customer dan provider) digambarkan dalam skema sebagai berikut:

**Gambar 3.5**  
**Conceptual Model Of Service Quality**



Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik dan Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
4. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
5. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
6. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
7. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.



Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Di dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah menjelaskan Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik adalah:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah.
- b. meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah.
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator :

a. **Standar pelayanan**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Terdapat kebijakan standar pelayanan
- 2) Standar pelayanan telah dimaklumkan
- 3) Terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan
- 4) Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan
- 5) Dilakukan reviu dan perbaikan atas SOP

b. **Budaya pelayanan prima**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah :



- 1) Telah dilakukan sosialisasi/ pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima (contoh : kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima).
- 2) Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media.
- 3) Telah terdapat sistem reward/ punishment bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar.
- 4) Telah terdapat sarana layanan terpadu/ terintegrasi.
- 5) Terdapat inovasi pelayanan.

**c. Pengelolaan pengaduan.**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Terdapat media pengaduan pelayanan.
- 2) Terdapat SOP pengaduan pelayanan.
- 3) Terdapat unit yang mengelola pengaduan pelayanan.
- 4) Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan
- 5) Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan / masukan.

**d. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan.**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
- 2) Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka
- 3) Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat

**e. Pemanfaatan teknologi informasi**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah memiliki rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan
- 2) Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.
- 3) Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus.





Kualitas Pelayanan Publik merupakan sub komponen dengan bobot 6% dari bobot penilaian komponen pengukit sebesar 60% dalam penilaian dan penyimpulan penilaian atas kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi.

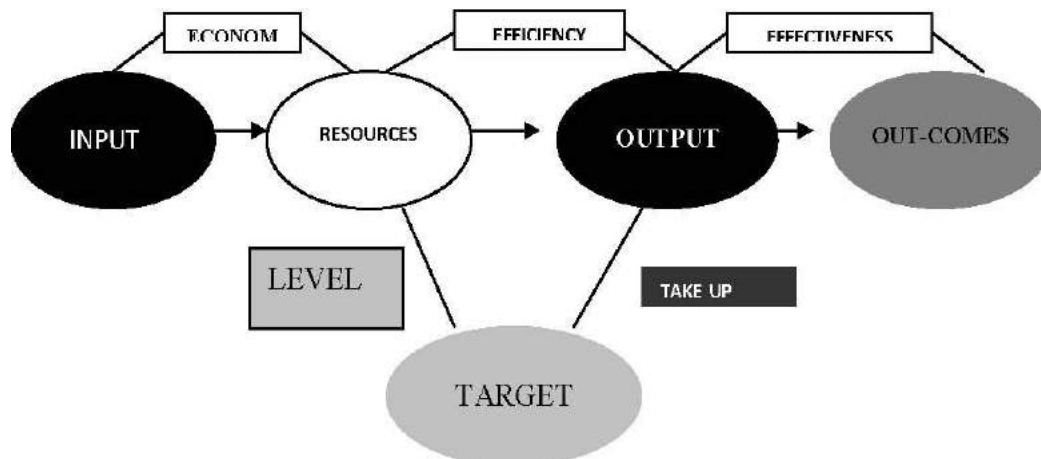
### 3.5. PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, dan *persamaan pelayanan*.

Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan.

Sedangkan Rogers (1990: 61) mengenalkan model '*Three E's*' yang terdiri dari: *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*. **Pertama, *economies*** yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. **Kedua, *Efisiensi*** adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang **ketiga, *efektifitas*** adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya. Dan yang dimaksud *Out-Comes* adalah nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan *tingkat pelayanan* adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. *Take-up* (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut:

**Gambar 3.6**  
**Three E's**



Lebih lanjut menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi yakni:

- 1) Tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya;
- 2) Tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat;
- 3) Tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan;
- 4) Tingkat keteraturan birokrasi.

Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar: dimensi I di atas menjadi dua, yakni: tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; dimensi II tingkat penyesuaian dan daya tanggap; dimensi III tujuan dan hasil; dimensi IV stabilitas dan pengawasan.

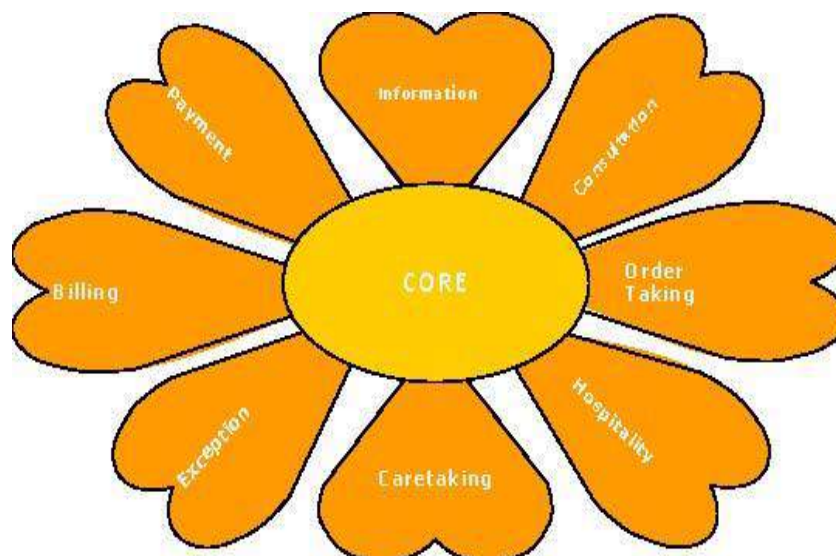
Namun demikian, dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai *konsumen* dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas

atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Dengan berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan *service quality (servqual)*, bahkan di Negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Menurut Lovelock (1980) pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama yang oleh Lovelock digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.

**Gambar 3.7**  
**Flower of Services**



Sumber : Lovelock, 1980

Diagram bunga ini disebutnya dengan *the Flower of Services* yang meliputi :



**pertama, information.** Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas;

**Kedua, Consultation.** Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya;

**Ketiga, Ordertaking.** Hasil dari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut;

**Keempat, Hospitality.** Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna;

**Kelima, Caretaking.** Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula;

**Keenam, Exceptions.** Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua. dan sebagainya;

**Ketujuh, Billing.** Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran;

**Kedelapan, Payment.** Penyedia layanan hendaknya memberikan alternative layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, *self service payment* seperti transfer bank melalui *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan di rumah Lebih jauh Hogwood menekankan bahwa agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada *customer/ consumer* sektor publik. (Hogwood dalam Eliassen Kooiman).

Secara singkat dinyatakan bahwa *customer* atau *consumer* (publik pengguna layanan) atau *user* adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan *demand* maupun *support* dalam setiap produk kebijakan dan program yang



dihasilkan. Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan menyesuaikan peraturan yang berlaku menetapkan 6 ruang lingkup penyusunan survey antara lain :

#### 1. Metode Survei

- Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.
- Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

#### 2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

- Pelaksanaan survei dapat dilaksanakan sendiri atau bekerjasama dengan unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut adalah : Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit - unit dimaksud.
- Teknik Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:
  - 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  - 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - 3) Kuesioner elektronik (e-survei);
  - 4) Diskusi kelompok terfokus;
  - 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### 3. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat



Meliputi Persiapan survei, serta Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

a. Pengukuran Skala Linkert

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

b. Pengolahan data survei, dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.
- 2) Pengolahan secara manual

c. Laporan hasil penyusunan indeks

5. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

6. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Analisa Univariat. Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan
- 2) Analisa Bivariat. Analisa ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.



## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENYUSUNAN**

#### **4.1 PENDEKATAN UNSUR DAN DIMENSI DALAM PENYUSUNAN SKM TAHUN 2022**

##### **A. Unsur yang Digunakan dalam Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat**

##### **Permenpan – RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Pada Permenpan - RB No.14 Tahun 2017 ini menyatakan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif  
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **B. Dimensi pelayanan yang digunakan dalam penggunaan Unsur**

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, Unsur yang digunakan dalam melakukan penilaian tidak terlepas dari komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana dalam penerapan standar pelayanan kemudian di bedakan menjadi dua bagian berdasarkan Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai berikut :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk pelayanan
  - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan





- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
  - 1) Dasar hukum
  - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - 3) Kompetensi pelaksana
  - 4) Pengawasan internal
  - 5) Jumlah pelaksana
  - 6) Jaminan pelayanan
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Untuk mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai untuk dasar pengukuran penilaian terhadap Survey Kepuasan Masyarakat. Kemudian Ke-16 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran diatas adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal diatas, dalam sendi-sendi pelayanan prima menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain
  - (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi,
  - (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan,
  - (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal diatas, dalam sendi-sendi pelayanan prima menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :
  - (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan,



- (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan,
  - (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.
3. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal diatas, untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
  4. Biaya/ Tarif, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria- kriteria antara lain :
    - (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya,
    - (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/ tarif pelayanan
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/ atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi pelayanan adalah proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.
  6. Kompetensi Petugas Pelaksana, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal diatas, dimensi pelayanan terkait unsur untuk menilai kualitas jasa adalah Kompetensi dari petugas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.



7. Perilaku Pelaksana, yaitu perilaku petugas dalam melakukan pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan antara lain :
  - a. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal diatas, beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain :
    - (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan benar dan tepat waktu;
    - (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan
    - (3) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
  - b. Keadilan dalam memberikan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan dan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Sehubungan dengan hal diatas, dimensi pelayanan bahwa ukuran Fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

Keadilan mendapatkan pelayanan akan bersinggungan dengan Prioritas dan Nilai Urgensi dari pelayanan tertentu yang diberikan seperti Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas dimana perlu dipahami bahwa pada pelayanan-pelayanan tersebut mempunyai standar pelayanan pada prioritas dan urgensi bagaimana tingkatan prioritas terhadap orang yang perlu mendapatkan pelayanan terlebih dahulu seperti berkaitan dengan keselamatan nyawa jika tidak segera diutamakan penanggannya.
  - c. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung.



8. Maklumat pelayanan merupakan kejelasan dan kepastian standar pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan hal diatas, atribut atau dimensi yang dirasakan dan diharapkan pelanggan adalah dengan kejelasan standar pelayanan antara lain :
  - (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani,
  - (2) Penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
  - (3) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan,
  - (4) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.
  - (5) Ketepatan waktu pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi pelayanan adalah adanya mekanisme pengelolaan pengaduan yang jelas dengan bentuk-bentuk pengaduan seperti penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Dengan mekanisme pengaduan yang ada mempermudah penanganan pengaduan.

## **4.2 METODE PENYUSUNAN INSTRUMEN SURVEI / KUESIONER**

### **A. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat**

Didasarkan pada pendekatan dari Permenpan – RB No. 14 Tahun 2017 sebagaimana telah dilakukan pendekatan terhadap pedoman tersebut diatas dengan memadukan unsur sendiri yang dibutuhkan akan hasil penilaiannya maka Variabel yang digunakan dalam upaya menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat unsur pelayanan internal OPD Bappeda Kabupaten Serang Tahun 2021 adalah 9 Unsur pengukuran dengan bertujuan untuk mendapatkan persepsi dan harapan Masyarakat.

Batasan Definisi untuk mempermudah melakukan proses pengambilan data atau Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada dimensi pelayanan yang telah dikemukakan diatas adalah sebagai berikut :



Variabel	Label	Definisi Operasional
U1	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan
U2	Waktu pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan
U3	Kemampuan petugas	Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
U4	Prilaku petugas	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
U5	Kedisiplinan petugas	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
U6	Kejelasan dan kepastian petugas	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
U7	Keadilan pelayanan	Keadilan mendapatkan pelayanan
U8	Kenyamanan lingkungan	Kenyamanan lingkungan di Perangkat Daerah (PD)
U9	Sarana prasarana pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan di Perangkat Daerah (PD)

## B. Form Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1) kurang baik diberi nilai persepsi; 2) baik diberi nilai persepsi; 3) sangat baik diberi nilai persepsi; 4) penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :



1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian :

Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan internal PD Bappeda.

Bagian II : Pendapat responden tentang pelayanan publik internal.

Pertanyaan terkait Variabel/ Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Variabel/Pertanyaan	
U1	Prosedur pelayanan
	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda Kabupaten Serang ?
	a. Tidak mudah : Diberi nilai 1
	b. Kurang mudah : Diberi nilai 2
	c. Mudah : Diberi nilai 3
	d. Sangat mudah : Diberi nilai 4
U2	Waktu pelayanan
	Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda Kabupaten Serang ?
	a. Tidak cepat : Diberi nilai 1



Variabel/Pertanyaan	
	b. Kurang cepat : Diberi nilai 2
	c. Cepat : Diberi nilai 3
	d. Sangat cepat : Diberi nilai 4
U3	Kemampuan petugas
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki pegawai Bappeda dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman ?
	a. Tidak mampu : Diberi nilai 1
	b. Kurang mampu : Diberi nilai 2
	c. Mampu : Diberi nilai 3
	d. Sangat mampu : Diberi nilai 4
U4	Prilaku petugas
	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pegawai Bappeda dalam memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan ?
	a. Tidak sopan : Diberi nilai 1
	b. Kurang sopan : Diberi nilai 2
	c. Sopan : Diberi nilai 3
	d. Sangat sopan : Diberi nilai 4
U5	Kedisiplinan petugas
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan pegawai Bappeda memberikan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan ?
	a. Tidak disiplin : Diberi nilai 1
	b. Kurang disiplin : Diberi nilai 2
	c. Disiplin : Diberi nilai 3



Variabel/Pertanyaan	
	d. Sangat disiplin : Diberi nilai 4
U6	Kejelasan dan kepastian petugas
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian pegawai Bappeda yang melayani asistensi perencanaan pembangunan ?
	a. Tidak jelas : Diberi nilai 1
	b. Kurang jelas : Diberi nilai 2
	c. Jelas : Diberi nilai 3
	d. Sangat jelas : Diberi nilai 4
U7	Keadilan pelayanan
	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan mendapatkan pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda ?
	a. Tidak adil : Diberi nilai 1
	b. Kurang adil : Diberi nilai 2
	c. Adil : Diberi nilai 3
	d. Sangat adil : Diberi nilai 4
U8	Kenyamanan lingkungan
	Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di Bappeda ?
	a. Tidak nyaman : Diberi nilai 1
	b. Kurang nyaman : Diberi nilai 2
	c. Nyaman : Diberi nilai 3
	d. Sangat nyaman : Diberi nilai 4
U9	Sarana prasarana pelayanan
	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana pelayanan asistensi perencanaan pembangunan di Bappeda ?





Variabel/Pertanyaan	
a. Tidak nyaman	: Diberi nilai 1
b. Kurang nyaman	: Diberi nilai 2
c. Nyaman	: Diberi nilai 3
d. Sangat nyaman	: Diberi nilai 4

### 4.3 POPULASI DAN SAMPEL

#### 4.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiono (1997 : 57) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian populasi dalam survei ini adalah sebanyak 58 terdiri dari 29 OPD Kabupaten dan 29 OPD Kecamatan.

#### 4.3.1. Sampel

Sampel menurut Suharsimi Arikunto (1998 : 117) adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang di teliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Sugiono (1997 : 57) memberikan pengertian bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, teknik pengambilan sampel dilakukan secara sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sampel, karena populasinya relatif sedikit. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam survei ini adalah 58 OPD (Kabupaten dan Kecamatan).



## BAB V

### HASIL PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA UNSUR PELAYANAN INTERNAL OPD BAPPEDA KABUPATEN SERANG

Berdasarkan Permenpan - RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dibahas pada bab sebelumnya, berikut perhitungan dan hasil pengukuran survei yang disebarkan kepada seluruh populasi dan sampel yang terdiri dari OPD Kabupaten sebanyak 29 dan Kecamatan sebanyak 29.

#### 5.1 OPD KABUPATEN

##### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Unit Pelayanan : Internal OPD Kabupaten  
Perangkat Daerah : BAPPEDA Kabupaten Serang  
Alamat : Jl. Veteran No. 1 Serang  
Telepon / Fax : (0254) 203135

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Prosedur pelayanan	3.17
U2	Waktu pelayanan	3.03
U3	Kemampuan petugas	3.17
U4	Prilaku petugas	3.21
U5	Kedisiplinan petugas	3.21
U6	Kejelasan dan Kepastian petugas	3.03
U7	Keadilan pelayanan	3.14
U8	Kenyamanan lingkungan	3.00
U9	Sarana prasarana pelayanan	2.96



Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Ketersediaan sarana dan prasarana dengan jumlah dan kapasitas yang lebih memadai
- 2.
- 3.

IKM unit pelayanan	:	Internal OPD Kabupaten
Mutu pelayanan	:	<b>A</b>
Kinerja unit pelayanan	:	<b>Sangat Baik</b>

Upaya – upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak baik / Kurang baik :

1. Optimalisasi pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan sesuai dengan time schedule
- 3.

Serang, Maret 2022

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN SERANG

**Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si**

Nip. 19701024 199003 1 005

BUPATI SERANG

**RATU TATU CHASANAH**



**PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA  
UNSUR PELAYANAN INTERNAL OPD KABUPATEN**

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
13	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
14	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
$\Sigma$ Nilai / Unsur	92	88	92	93	93	88	91	87	86	



No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR / Unsur	3.17	3.03	3.17	3.21	3.21	3.03	3.14	3	2,96	
NRR Tertimbang / Unsur	0,35	0,33	0,35	0,35	0,35	0,33	0,34	0,33	0,32	3.78
<b>SKM Pelayanan</b>										<b>90</b>

## Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
- \*√ : Jumlah NRR SKM Tertimbang
- \*\*√ : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per Unsur x 0,111 per unsur

SKM PELAYANAN : **90**

## Mutu Pelayanan :

A (Sangat baik) = 88,31 – 100,00

B (Baik) = 76,61 – 88,30

C (Kurang baik) = 65,00 – 76,60

D ( Tidak baik) = 25,00 – 64,99

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN SERANG

  
**Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si**

Nip. 19701024 199003 1 005

**5.2 OPD KECAMATAN****LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2022**

Unit Pelayanan : Internal OPD Kecamatan  
Perangkat Daerah : BAPPEDA Kabupaten Serang  
Alamat : Jl. Veteran No. 1 Serang  
Telepon / Fax : (0254) 203135

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
U1	Prosedur pelayanan	2,86
U2	Waktu pelayanan	2,86
U3	Kemampuan petugas	3,27
U4	Prilaku petugas	3,13
U5	Kedisiplinan petugas	3,03
U6	Kejelasan dan Kepastian petugas	3,20
U7	Keadilan pelayanan	3,13
U8	Kenyamanan lingkungan	3,10
U9	Sarana prasarana pelayanan	3,03

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Ketepatan Time Schedule
2. Optimalisasi pertemuan terkait pelayanan dalam rangka sinkronisasi penyusunan dokumen perencanaan

IKM unit pelayanan	:	Internal OPD Kecamatan
Mutu pelayanan	:	<b>B</b>
Kinerja unit pelayanan	:	<b>Baik</b>



Upaya – upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak baik / Kurang baik :

1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan sesuai dengan time schedule
2. Optimalisasi pelaksanaan pelayanan terkait koordinasi, asistensi dan monev penyusunan dokumen perencanaan
- 3.

Serang, Maret 2022

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN SERANG

**Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si**  
Nip. 19701024 199003 1 005

BUPATI SERANG

**RATU TATU CHASANAH**



**PENGHITUNGAN JUMLAH SAMPEL DAN PENGOLAHAN DATA  
UNSUR PELAYANAN INTERNAL OPD KECAMATAN**

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
7	1	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
16	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	3	3	2	3	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
28	1	2	3	3	3	3	2	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	





No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
$\Sigma$ Nilai / Unsur	83	83	95	91	88	93	91	90	88	
NRR / Unsur	2,86	2,86	3,27	3,13	3,03	3,2	3,13	3,1	3,03	
NRR Tertimbang / Unsur	0,31	0,31	0,36	0,34	0,33	0,35	0,34	0,34	0,33	3,01
<b>SKM Pelayanan</b>										<b>80,22</b>

## Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat
- \* $\sqrt{\quad}$  : Jumlah NRR SKM Tertimbang
- \*\* $\sqrt{\quad}$  : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per Unsur x 0,111 per unsur

SKM PELAYANAN : **80,22**

## Mutu Pelayanan :

A (Sangat baik) = 88,31 – 100,00

B (Baik) = 76,61 – 88,30

C (Kurang baik) = 65,00 – 76,60

D ( Tidak baik) = 25,00 – 64,99

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN SERANG

**Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si**

Nip. 19701024 199003 1 005



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 KESIMPULAN

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di internal OPD Kabupaten dan OPD Kecamatan mempunyai nilai yang relatif merata, penilaian dari persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa masyarakat (OPD Kabupaten maupun OPD Kecamatan) secara umum memberikan persepsi baik pada pelayanan kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Serang.

#### 6.2 REKOMENDASI

Semua unsur pelayanan perlu mendapatkan perhatian dengan memperhatikan nilai rata-rata yang mempunyai nilai baik. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi terhadap kinerja dan pelayanan Bappeda Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (OPD Kabupaten dan OPD Kecamatan), antara lain :

1. Mensosialisasikan SOP untuk mempercepat pelayanan, memberikan keadilan, meminimalisir persyaratan dan memudahkan prosedur
2. Meningkatkan kemampuan petugas dan mampu memberikan penjelasan yang baik
3. Menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman
4. Membuat informasi spesifik jenis pelayanan secara jelas
5. Membuat saluran untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan, saran dan masukan

Serang, Maret 2022

**BAPPEDA KABUPATEN SERANG**

Kepala, 

Dr. H. RACHMAT MAULANA, S.Sos., M.Si

Nip. 19590321 198701 1 002