



KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

**LAPORAN KINERJA
PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI
(PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK)**

TIM REFORMASI BIROKRASI
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

Jakarta, 2018

LAPORAN KINERJA PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI KEMENKO PMK

AREA PERUBAHAN: PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

I. PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Reformasi Birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Keberhasilan Reformasi Birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan, termasuk dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme/KKN (clean government) dalam keseluruhan skenario perwujudan pemerintahan yang baik (good governance).

Program Reformasi Birokrasi ditegaskan sebagai kebijakan nasional melalui Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014 yang menetapkan 11 prioritas nasional dengan prioritas nasional yang pertama adalah reformasi birokrasi dan tata kelola. Untuk menyiapkan strategi dalam melaksanakan reformasi birokrasi, Pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 sebagai rancangan induk yang berisikan arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025.

Grand design Reformasi Birokrasi 2010-2025 adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan etik aparatur negara. Tujuan tersebut diaplikasikan melalui delapan area perubahan yang meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan. Salah satu area perubahan

dari delapan area perubahan tersebut adalah area peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.2 TUJUAN DAN SASARAN

I.2.1 Tujuan

Tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan harapan masyarakat (stakeholder).Kemenko PMK mewujudkan pelayanan publik melalui pelayanan perencanaan nasional yang melibatkan seluruh stakeholder (perguruan tinggi, pemerintah pusat dan daerah, organisasi profesi, dan organisasi kemasyarakatan lainnya).

I.2.2 Sasaran

Sasaran peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan dicapai adalah:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada pemangku kepentingan;
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan;
- c. Meningkatnya indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan.

I.3 KONDISI SAAT INI

Sampai dengan saat ini Reformasi Birokrasi di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan pada area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terus dilakukan perbaikan untuk dapat mendapatkan tingkat kepuasan sesuai dengan yang diharapkan.

Pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode tahun 2015-2018 terdiri dari kegiatan standar pelayanan yang terdiri dari sub kegiatan sebagai berikut: 1). melaksanakan kebijakan, sosialisasi, SOP untuk standar pelayanan, 2). melakukan reviu dan tindak lanjut reviu atas standar pelayanan, 3). melakukan reviu atas SOP standard pelayanan; kegiatan budaya pelayanan prima yang terdiri dari sub kegiatan sebagai berikut: 1). Melaksanakan

sosialisasi/pelatihan terkait Budaya Pelayanan Prima, 2). Mempermudah akses informasi melalui berbagai media tentang pelayanan mudah, 3). Adanya sistem reward-punishment (sanksi) bagi pelaksana layanan dan kompensasi bagi penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar, 4). Membuat, dan melaksanakan sarana layanan terpadu/ terintegrasi, 5). Membuat inovasi pelayanan; kegiatan pengelolaan pengaduan yang terdiri dari sub kegiatan sebagai berikut: 1). Menyiapkan media dan unit pengelola pengaduan pelayanan, 2). Menyusun dan mengimplementasikan SOP pengaduan pelayanan, 3). Melaksanakan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan, 4). Melakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan; kegiatan penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang terdiri dari sub kegiatan sebagai berikut: 1). Menyiapkan dan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, 2). Memberikan akses terbuka dan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat; kegiatan pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri dari sub kegiatan sebagai berikut: 1). Membuat rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian layanan, 2). Melakukan implementasi teknologi informasi dalam pemberian layanan, 3). Melakukan perbaikan teknologi informasi secara terus menerus.

I.4 PERMASALAHAN

Merujuk pada sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan oleh tim Kementerian PAN-RB, berbagai pertanyaan dituangkan dalam Lembar Kerja Evaluasi (LKE). Permasalahan pada area peningkatan kualitas pelayanan publik adalah evaluasi yang dilaksanakan belum dilakukan secara menyeluruh, sebagaimana dimaksud di dalam Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (PermenpanRB Nomor 20 tahun 2018), namun baru merupakan indikasi sebagaimana dihasilkan oleh tim yang mengikuti diskusi kelompok sehingga belum mewakili persepsi dari organisasi yang dianggap lebih representatif.

Rekomendasi

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan penyempurnaan standar pelayanan, budaya pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, pemanfaatan teknologi informasi dengan cara diantaranya:

- Melakukan pelatihan dan sosialisasi budaya pelayanan prima untuk para pegawai Kemenko PMK;
- Membuat maklumat atas deklarasi komitmen bersama;
- Merespon aduan dengan cepat dan tepat.
- Pengembangan layanan kontak aduan yang sebelumnya hanya melalui email menjadi berbagai media sosial seperti WA, Instagram, Twitter, FB.
- Melakukan evaluasi atas keberhasilan peningkatan pelayanan pelayanan publik;
- Melakukan reviu dan perbaikan atas SOP Pelayanan serta menindaklanjuti hasil reviu dengan perbaikan SOP
- Menindaklanjuti hasil survei sebagai langkah perbaikan kualitas layanan kepada pengguna layanan

II. PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

Pelaksanaan reformasi birokrasi pada area peningkatan pelayanan publik dilaksanakan dengan melakukan evaluasi. Hasil evaluasi sebagaimana dipertanyakan dalam LKE penilaian kinerja pada area peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diringkaskan sebagai berikut:

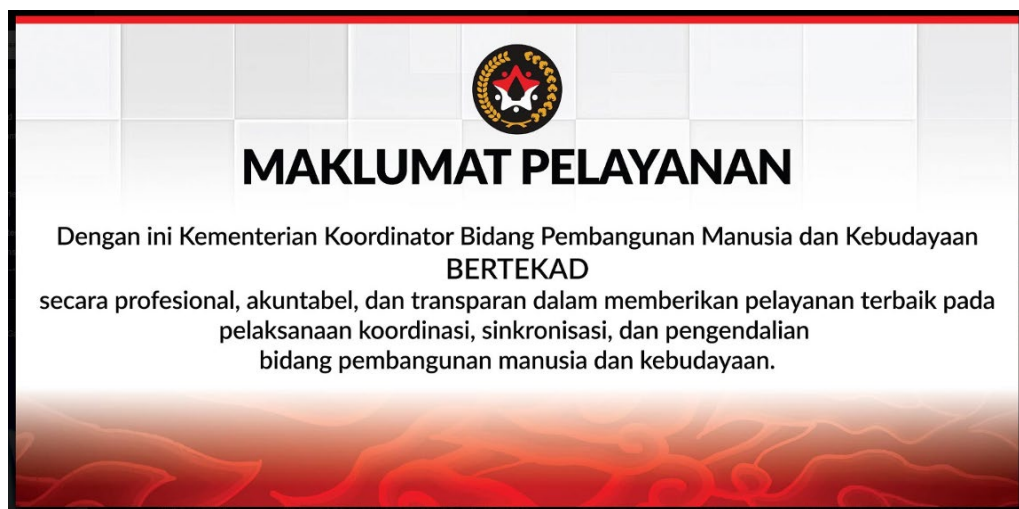
➤ STANDAR PELAYANAN

a. Kebijakan Standar Pelayanan

Telah diselesaikan regulasi mengenai standar pelayanan Kemenko PMK yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan tentang Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. (Dokumen terlampir)

b. Standart pelayanan telah dimaklumkan

Maklumat tentang standar pelayanan pada Kemenko PMK telah ditetapkan dan dipasang pada beberapa dinding di gedung Kemenko PMK. Maklumat tersebut menegaskan bahwa seluruh unit kerja di lingkungan Kemenko PMK bertekad secara professional, akuntabel dan transparan memberikan pelayanan terbaik untuk melaksanakan tugas utama Kemenko PMK : Koordinasi – Sinkronisasi – Pengendalian (K-S-P).



c. Standar Operasional Prosedur untuk pelaksanaan standart pelayanan

Pelayanan utama Kemenko PMK adalah melaksanakan fungsi utama Kemenko PMK yaitu : Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian. Seluruh SOP dari setiap unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi K-S-P seluruhnya menjadi lampiran dari Permenko tentang Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. (Dokumen terlampir)

d. Reviu dan perbaikan atas standar pelayanan

Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan secara tidak berkala dan/atau tidak dengan melibatkan stakeholders. Salah satunya adalah dengan perbaikan atas permenko tentang proses bisnis dan standar operasional prosedur Kemenko PMK. (Dokumen terlampir)

e. Reviu dan Perbaikan SOP

Dilakukan reviu dan perbaikan SOP secara berkala di lingkungan Kemenko PMK. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan Kemenko PMK sekaligus evaluasi agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, efektif dan efisien. (Dokumen terlampir)

NOTULEN KEGIATAN	
RAPAT PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	
DI LINGKUNGAN KEMENKO PMK	
Selasa, 10 April 2018	
Judul Rapat	: Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenko PMK
Hari/Tanggal	: Selasa, 10 April 2018
Pimpinan Rapat	: Plt. Kepala Biro Hukum, Informasi, dan Persidangan
Tempat	: Ruang Rapat Lantai 3 Kemenko PMK
Biro Hukum, Informasi dan Persidangan telah melaksanakan rapat mengenai Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkup Sekretariat Kemenko PMK pada tanggal 10 April 2018. Bersama ini kami sampaikan hasil rapat sebagai berikut:	
A. Pengantar Pimpinan	
1. Rapat membahas tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kemenko PMK.	
2. SOP sebagai salah satu syarat implementasi Reformasi Birokrasi di lingkungan	

➤ **BUDAYA PELAYANAN PRIMA**

a. Sosialisasi/Pelatihan Penerapan Budaya Pelayanan Prima

Kementerian Koordinator Bidang PMK telah melakukan sosialisasi dan pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima. Tercatat selama tahun 2018 ini telah dilakukan pelatihan dalam rangka peningkatan pelayanan prima sebanyak 12 kali. Dalam bentuk pelatihan formal maupun non formal. Adapun pelatihan-pelatihan tersebut, antara lain : Capacity Building Kemenko PMK, Pelatihan Keprotokolan, Pelatihan Foto Jurnalistik, Pelatihan Penyegaran Bendahara dan Sertifikat, Internal Audit, Pelatihan Foto, Pelatihan Android Basic, Pelatihan Foto Intermediate, Diklat Dasar Audit Tingkat Dasar, IT Infrastructure Library Fundamental, Diklat Teknik Penyusunan dan Reviu Laporan Hasil Audit yang efektif, Capacity Building Sekretariat DJSN.

Selain pelatihan, guna internalisasi nilai-nilai pelayanan prima kepada seluruh pegawai Kemenko PMK, digunakan model-model kampanye berbasis teknologi informasi yang lebih efisien, murah, cepat dan mengikuti perkembangan zaman saat ini, yaitu berupa penyebaran infografis dan meme tentang budaya pelayanan prima, misal :



b. Informasi Pelayanan Mudah diakses

Melalui website Kemenko PMK di alamat www.kemenkopmk.go.id, berbagai hasil pelayanan K-S-P Kemenko PMK dapat diakses secara mudah dan cepat. Website Kemenko PMK menyajikan berbagai informasi mengenai seluruh kegiatan K-S-P pimpinan/Menko dan unit kerja di Kemenko PMK. Selain informasi tentang kegiatan K-S-P, juga ditampilkan pengumuman, edaran, dll. Kemenko PMK juga mengelola beberapa kanal media social, seperti : Facebook (kemenkopmkri), Instagram

(kemenko_pmk), dan Twitter (kemenkopmk) untuk memudahkan akses informasi untuk masyarakat serta publikasi kegiatan, capaian, dll dari Kemenko PMK.

c. Sistem Punishment/Reward

Telah terdapat system sanksi/reward bagi pelaksana layanan dengan diterbitkannya Permenko Nomor 2 tahun 2018 tentang Pemberian Tunjangan Kinerja di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Hal ini membuktikan bahwa sistem sanksi/reward di Kemenko PMK sudah dijalankan. Diharapkan dengan regulasi tersebut, pelayanan oleh pegawai Kemenko PMK kepada stakeholdernya semakin baik. (Dokumen terlampir)

d. Sarana Pelayanan Terpadu

Sarana pelayanan terpadu yang dikoordinasikan oleh Kemenko PMK salah satunya adalah dashboard Bantuan Sosial Non Tunai khususnya BPNT.

- Bank BNI menyiapkan dan mengembangkan Dashboard BPNT
- Kemensos selaku kementerian teknis menyalurkan bantuan sosial kepada KPM melalui Himbara (BNI, BRI, Mandiri, dan BTN)
- Setiap bulannya Himbara mengupdate perkembangan dana yang disalurkan dari kas negara ke masing-masing bank. Kemudian Bank menyalurkan ke rekening KPM serta KPM membelanjakan dana bantuan
- Kemenko PMK selaku ketua Tim Pengendali menganalisa data Dashboard setiap bulannya dan dikoordinasikan/Rakor bersama Tim Pengendali untuk menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi

e. Inovasi Pelayanan

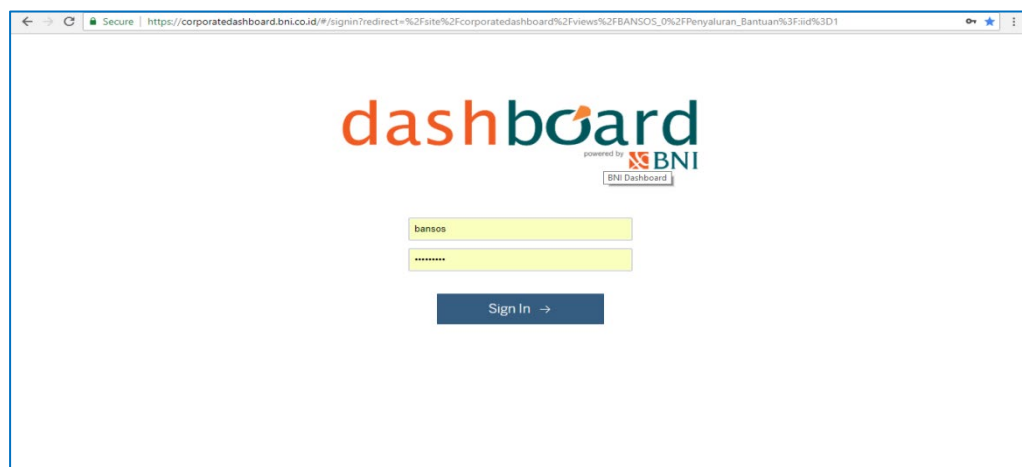
Salah satu inovasi yang disiapkan oleh Kemenko PMK kepada stakeholdernya adalah sebuah microsite Forum Komunikasi Data Pilar Sosial Budaya yang linknya tercantum dalam halaman depan website Kemenko PMK. Adapun alamat microsite adalah :<http://pilarsosbudasean.kemenkopmk.go.id/sosbud/backend/web/site/index>. Microsite ini menampung berbagai update dari Kementerian/Lembaga yang menjadi anggota pilar sosial dan budaya dalam kerja sama negara-negara Asean. Dalam pilar social budaya Asean, Menko PMK adalah sebagai Ketua Pilar Sosial Budaya untuk Indonesia.



Selain itu, inovasi pelayanan yang di koordinasikan oleh Kemenko PMK adalah Dashboard Bantuan Sosial Non Tunai. Tujuan dari dashboard ini sebagai bahan media atau alat bantu untuk mengetahui perkembangan penyaluran Bantuan Sosial Non Tunai seperti BPNT dan PKH, pemantauan dan monitoring serta alat bantu pengambilan keputusan oleh tim pengendali. Kementerian/Lembaga terkait Tim Pengendali (Kemenko PMK dan K/L lainnya), Kemensos, dan Himbara.

Untuk mengakses dashboard Bantuan Sosial Non Tunai melalui alamat website : <https://corporatedashboard.bni.co.id/#/signin>

Tampilan awal dari Dashboard Bantuan Sosial Non Tunai sebagai berikut



Secure | https://corporatedashboard.bni.co.id/#/site/corporatedashboard/view/BANSOS_0/DetailPenyaluran?id=3

BNI Search

Home > Bantuan Pemerintah > BANSOS > Detail Penyaluran ☆ 2

Penyaluran_Bantuan | Bantuan_Kemensos_2Bar | Bantuan_Kemensos_4Bar | Bantuan_Kementan | Detail Penyaluran

POSISI: 09/18 Nama Produk: BPNT 8-DESA BANK: (All)

Detail Penyaluran Bansos (BI)
PERIODE: 09/16, 09/16, 10/16 and 26 more

PROVINSI	KOTA/KAB	BANK	Nama Produk	Penyaluran Wallet/SP2D Net	Penyerapan	%Penerima	Qty Penyaluran	Qty Penyerapan Sales	%Qty
Grand Total				1,981,673	1,592,767	80.37%	217,984,058,672	175,093,419,088	80.32%
ACEH	ACEH BARAT DAYA	Bank BRI	BPNT 8-DESA	11,752	11,106	94.50%	1,292,723,000	1,221,112,000	94.46%
	ACEH TENGAH	Bank BRI	BPNT 8-DESA	14,163	12,590	88.89%	1,557,930,000	1,384,113,290	88.84%
	KOTA BANDA ACE	Bank BRI	BPNT 8-DESA	5,816	5,432	93.40%	639,760,000	597,086,622	93.33%
BENGKULU	KOTA BENGKULU	Bank BRI	BPNT 8-DESA	16,114	13,614	84.49%	1,772,540,000	1,497,241,500	84.47%
	REJANG LEBONG	Bank BRI	BPNT 8-DESA	17,335	16,002	92.31%	1,906,850,000	1,760,121,011	92.31%
DKI JAKARTA	KOTA JAKARTA S...	Bank BNI	BPNT 8-DESA	1	0	0.00%	110,000	0	0.00%
	KOTA JAKARTA TI...	Bank BNI	BPNT 8-DESA	2	0	0.00%	220,000	0	0.00%
	KOTA JAKARTA U...	Bank BNI	BPNT 8-DESA	1	0	0.00%	110,000	0	0.00%
JAMBI	JAMBI	Bank BRI	BPNT 8-DESA	19,999	18,138	90.69%	2,199,890,000	1,994,355,011	90.66%
	KOTA JAMBI	Bank BRI	BPNT 8-DESA	33	25	75.76%	3,630,000	2,651,000	73.03%
JAWA BARAT	BANDUNG	Bank BNI	BPNT 8-DESA	166,430	114,017	68.51%	18,307,300,000	12,530,412,201	68.44%
	BANDUNG BARAT	Bank BNI	BPNT 8-DESA	77,975	71,422	91.60%	8,577,250,000	7,851,618,163	91.54%
	BEKASI	Bank BNI	BPNT 8-DESA	1	0	0.00%	110,000	0	0.00%
	CIAMIS	Bank Mandiri	BPNT 8-DESA	84,436	80,947	95.87%	9,287,588,672	8,502,152,500	95.85%
	CIREBON	Bank BNI	BPNT 8-DESA	164,402	108,255	65.85%	18,084,220,000	11,903,400,723	65.82%
	GARUT	Bank BNI	BPNT 8-DESA	169,156	126,739	74.92%	18,611,550,000	13,823,592,386	74.28%

➤ PENGELOLAAN PENGADUAN

a. Media pengaduan Pelayanan

Kemenko PMK telah membangun sebuah media interaksi antara Kemenko PMK dan masyarakat berbasis web yang disebut : KONTAK PMK. Kontak PMK pada dasarnya adalah sebuah aplikasi yang terdapat di web Kemenko PMK yang bertujuan menampung masukan/saran maupun laporan pengaduan dari masyarakat yang terkait dengan bidang pembangunan manusia dan kebudayaan. Masyarakat langsung dapat mengakses melalui alamat : <http://kontakpmk.kemenkopmk.go.id/> yang linknya tercantum pada halaman pertama web Kemenko PMK.

KONTAK Kemenko PMK SMS Center 0858 8000 1949

Cari Data Aduan | Tracking ID Laporan An | LACAK | Pencarian detail

HOME | ASPIRASI & PENGADUAN | GRAFIK & STATISTIK | LOKASI PENGADUAN | Cari Topik Aduan | Cari

Masukan Judul Aduan

Klik untuk pilih foto

☐ Anonim
 ☐ Rahasia

HUBUNGI KAMI

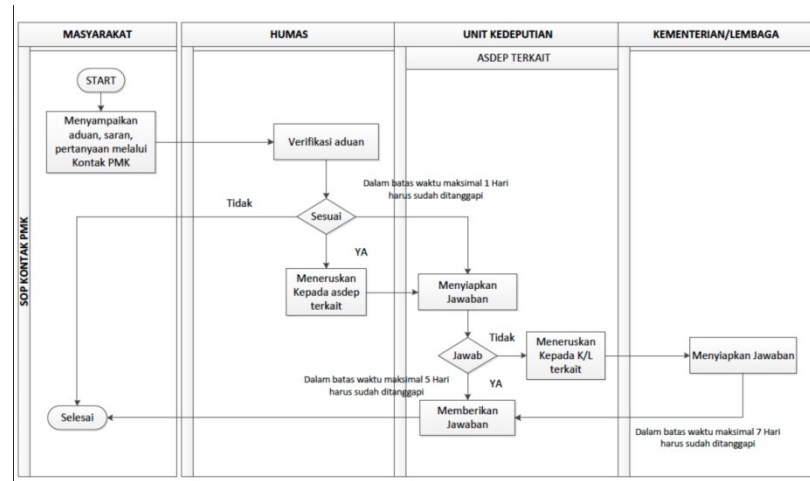
Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
Jl. Medan Merdeka Barat No. 3
Jakarta Pusat 10110

SOCIAL

[Facebook](#)
[Twitter](#)
[Instagram](#)
[Youtube](#)
[RSS](#)

b. Standart Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Pelayanan

Guna optimalisasi fungsi KONTAK PMK, telah ditetapkan SOP KONTAK PMK yang masuk dalam lampiran Permenko tentang Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

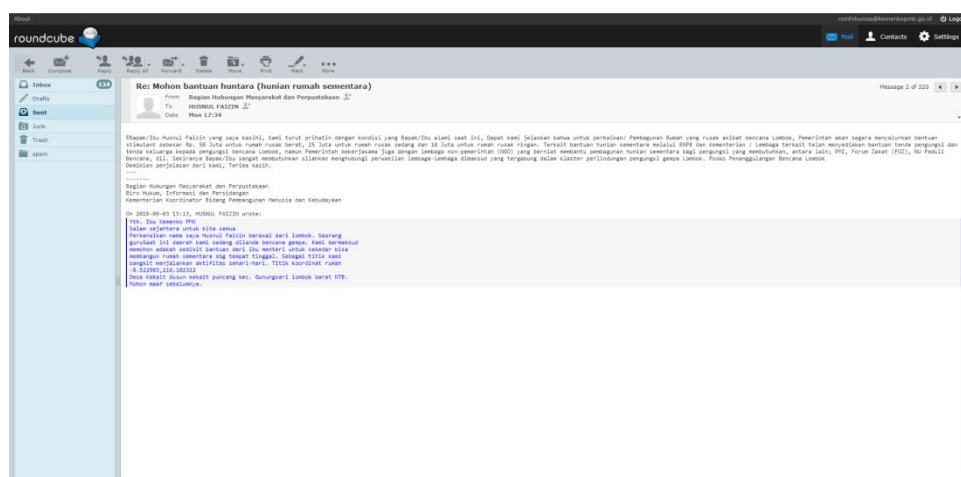


c. Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan

Telah ditetapkan unit yang mengelola pengaduan melalui Permenko Nomor 7 tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

d. Tindak lanjut Seluruh Pengaduan Pelayanan

Selama tahun 2018, permintaan informasi maupun pengaduan melalui PPID tidak ada. Namun berdasar catatan, terdapat 108 (per Agustus) permintaan informasi dari masyarakat melalui media KONTAK PMK. Seluruh permintaan informasi telah ditindaklanjuti dengan menjawab atau memberikan informasi yang dibutuhkan.



e. Evaluasi Penanganan Keluhan/Masukan

Evaluasi penanganan keluhan/masukan telah dilaksanakan, adapun tindaklanjutnya adalah dengan upaya menyiapkan sebuah system pelayanan informasi dan pengaduan yang terintegrasi, memadukan seluruh kanal layanan informasi dan pengaduan seperti : email, telepon, dan SMS. Aplikasi KONTAK PMK dibangun untuk menjawab hal tersebut.

➤ **Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan**

a. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK), dilakukan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di kementerian/lembaga yang berkoordinasi dengan Kemenko PMK. Dilakukan dengan cara berikut, para stakeholder kemenkopmk mengisi kuesioner secara *online*(survey *online*) melalui alamat website survey.kemenkopmk.go.id.

b. Akses Hasil Survey

Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka dengan cara mengakses secara online alamat website : survey.kemenkopmk.go.id. Berikut hasil survei eksternal Kemenko PMK:

Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)

TAHUN	IKP (SKALA 4)		IKP (SKALA 6)	
	indeks	%	indeks	%
2016	3,16	79,10		
2017 (April)	3,22	80,53	4,85	80,82
2017 (Oktober)	3,25	81,25	4,87	81,17

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

TAHUN	IPAK (SKALA 4)		IPAK (SKALA 6)	
	indeks	%	indeks	%
2016	3,30	82,39		
2017 (April)	3,30	82,55	5,11	85,21
2017 (Oktober)	3,41	85,25	5,11	85,21

Indeks Kepuasan Stakeholder

TRIMANTAP (Oktober 2017)	IKS (SKALA 4)		IKS (SKALA 6)	
	Indeks	%	Indeks	%
Mantap Pelayanan	3,14	78,58	4,98	83,07
Mantap Pemberdayaan	3,17	79,13	5,02	83,67
Mantap Gotong Royong	3,08	76,93	4,92	82,08

c. Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat maka dilakukan rapat pertemuan untuk memperbaiki kekurangan pada Pelaksanaan Pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian pada masing-masing indeks. Aplikasi survei *online* dalam tahap pengembangan, akan disesuaikan dengan Kordinasi Sinkronisasi dan Pengendalian pada setiap unit kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

➤ Pemanfaatan Teknologi Informasi

a. Rencana Penerapan Teknologi Informasi

Kemenko PMK telah menyusun dokumen Grand Design Teknologi Informasi Kemenko PMK Tahun 2014-2019. Grand Design tersebut yang menjadi acuan pengembangan teknologi informasi di lingkungan Kemenko PMK untuk mendukung optimalisasi kinerja Kemenko PMK. (dokumen terlampir)

b. Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan

Dalam hal pelayanan internal, Kemenko PMK telah memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Adapun pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Kemenko PMK antara lain :

- Sistem Informasi Perencanaan dan Pelaporan : <http://sipp.kemenkopmk.go.id>
- Sistem Informasi Kinerja Pegawai : <http://sikp.kemenkopmk.go.id>
- Sistem Informasi Pemesanan Ruang Rapat : <http://rapat.kemenkopmk.go.id>

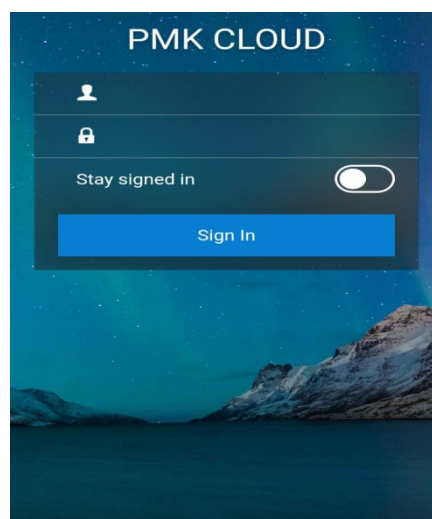
c. Perbaikan Terus Menerus Teknologi Informasi

Guna meningkatkan pelayanan, Kemenko PMK berkomitmen untuk terus melakukan riset dan pengembangan terkait dengan penerapan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan. Tahun 2018 ini sedang dikembangkan beberapa aplikasi, antara lain :

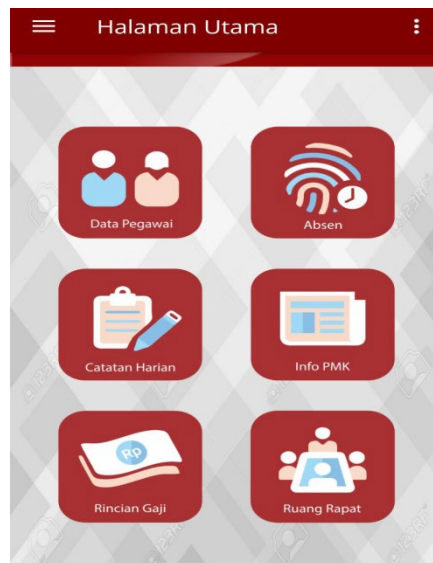
- Pengembangan Kontak PMK

The screenshot shows the 'KONTAK Kemenko PMK' web application. At the top, there's a header with the logo and 'SMS Center 0858 8000 1949'. Below the header, there's a navigation bar with links: 'HOME', 'ASPIRASI & PENGADUAN', 'GRAFIK & STATISTIK', and 'LOKASI PENGADUAN'. A search bar is also present. The main content area features a registration form with fields for 'Nama' (Name), 'Email/No HP' (Email/Phone Number), and 'File/Foto' (File/Photo). There are also fields for 'Judul' (Title) and 'Membuat aduan / aspirasi Anda' (Create complaint / aspiration). Below the form, there are checkboxes for 'Anonim' (Anonymous) and 'Rahasia' (Secret), and a location pin icon with the IP address 'IP ADDRESS: 202.146.18.34'. A 'KIRIM' (SEND) button is at the bottom right. The footer contains contact information for the 'Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan' and social media links for Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, and RSS.

- PMK Cloud sebagai media cloud server, penyimpanan file2, backup, sharing, dan kolaborasi.



- Aplikasi android Kemenko PMK yang berisi data : pegawai, absensi, catatan harian pegawai, dashboard pemesanan ruang rapat, rincian gaji, dll.



III. PENUTUP

Laporan ini adalah penyampaian atas evaluasi kinerja yang telah dilakukan pada area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kemenko PMK sampai pada pertengahan tahun 2018. Evaluasi ini dilakukan dengan kajian oleh pihak eksternal, maupun evaluasi oleh pejabat internal Kemenko PMK dengan forum-forum diskusi, yang kemudian beberapa hal telah ditindaklanjuti dengan penyusunan kegiatan atau aturan-aturan. Namun evaluasi ini masih belum cukup lengkap dan menyeluruh untuk mendalami berbagai hal, di samping hasil evaluasi mungkin masih belum optimal sebagai pendapat atau persepsi dari seluruh pihak dan level jabatan yang ada di Kemenko PMK. Dengan keluarnya Pedoman Evaluasi yang telah dikeluarkan oleh Kementerian PAN-RB, maka akan membuka ruang evaluasi yang lebih luas dan menyeluruh. Hasil evaluasi yang telah dilakukan selama ini, jika nanti dikombinasi dengan hasil evaluasi sesuai pedoman, diharapkan akan memberikan hasil yang optimal untuk memperbaiki peningkatan kualitas pelayanan publik Kemenko PMK.