



TERM OF REFERENCE (KERANGKA ACUAN KERJA)

**SUB KEGIATAN: FASILITASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2024**

A. PENDAHULUAN

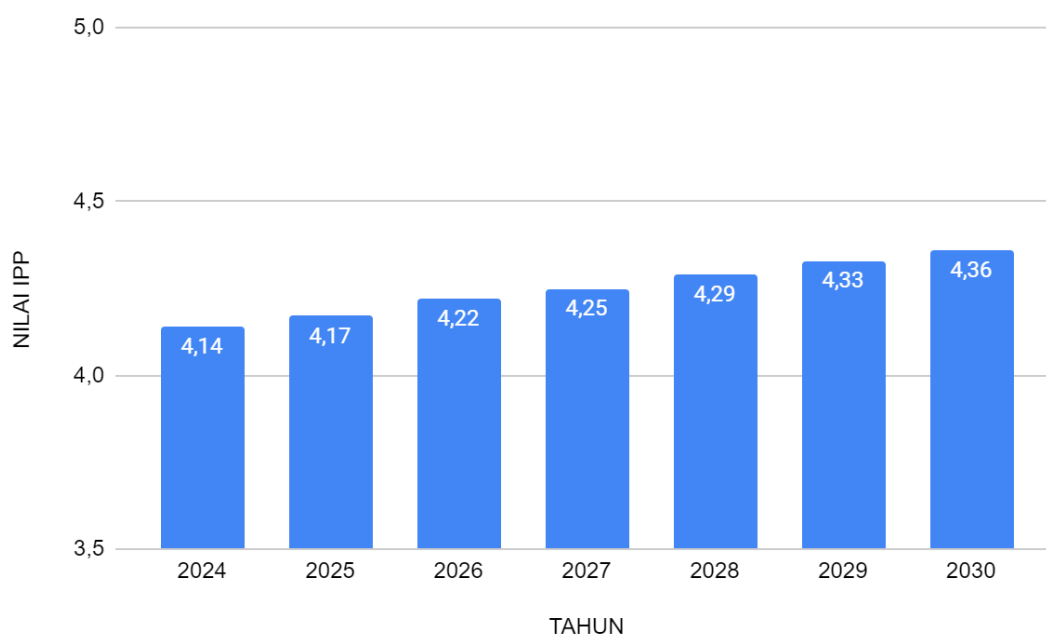
Fasilitasi Peningkatan Pelayanan Publik merupakan sub dari kegiatan penataan organisasi dalam program penataan administrasi umum Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sub Kegiatan ini juga merupakan bagian penting dalam pencapaian roadmap Reformasi Birokrasi tahun 2010-2025,

Target yang harus capai dari sub kegiatan Fasilitasi Peningkatan Pelayanan Publik adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota menuju pelayanan prima tahun 2025 sejalan dengan target Reformasi Birokrasi yang ditetapkan oleh Pemerintah yaitu Pemerintah Kelas Dunia pada Tahun 2025.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah merefleksikan pencapaian target dimaksud menjadi target yang terukur yaitu Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagaimana tergambar dalam matriks dibawah ini:

Tabel 1
Target Indeks Pelayanan Publik (IPP) Provinsi Jawa Tengah
Tahun 2024-2030

| TAHUN | NILAI IPP |
|-------|-----------|
| 2024 | 4,14 |
| 2025 | 4,17 |
| 2026 | 4,22 |
| 2027 | 4,25 |
| 2028 | 4,29 |
| 2029 | 4,33 |
| 2030 | 4,36 |



Guna pencapaian target dimaksud, diperlukan sub-sub kegiatan yang dapat mendukung pencapaian target, yaitu:

1. Fasilitasi dan Pembinaan Pelayanan Publik bagi UPP Provinsi Jawa Tengah;
2. Fasilitasi dan Pembinaan Pelayanan Publik bagi Kabupaten/Kota di Jawa Tengah;
3. Fasilitasi Pengelolaan Informasi dan Kehumasan.

Adapun rincian sub-sub kegiatan dimaksud meliputi :

- a. Fasilitasi Penerapan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;
- b. Fasilitasi Pengelolaan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik;
- c. Fasilitasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Peningkatan Kapasitas Aparatur di bidang Pelayanan Publik;
- e. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPP).

Dalam Kerangka Acuan Kerja ini akan disampaikan penjelasan lebih rinci masing-masing rincian sub kegiatan dimaksud sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan kegiatan.

B. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;.
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. RINCIAN SUB SUB KEGIATAN

1. Fasilitasi Penerapan Standar Pelayanan Publik

a. Maksud dan tujuan

Sub sub Kegiatan Fasilitasi Standar Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai upaya untuk mendorong kepatuhan setiap UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah terhadap amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam penerapan Standar Pelayanan Publik dengan tujuan, meliputi:

- 1) Mendorong kepatuhan setiap Unit Pelayanan Publik dalam menyusun, menetapkan, mempublikasikan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik;

- 2) Mendorong setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki standar baku yang terukur;
- 3) Mendorong transparansi pelayanan melalui publikasi layanan pada berbagai kanal yang bisa di akses masyarakat;

b. Sasaran

UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

c. Keluaran (*Output*)

- 1) Dokumen Standar Pelayanan UPP;
- 2) Dokumentasi Publikasi Standar Pelayanan UPP;
- 3) Tingkat Kepatuhan UPP dalam penerapan Standar Pelayanan (Indeks Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik).

d. Manfaat (*Outcome*)

- 1) UPP mempunyai standar baku yang bisa digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan;
- 2) Standar Pelayanan dapat digunakan pihak internal dan eksternal sebagai instrumen utama evaluasi dan penilaian kinerja UPP;
- 3) Masyarakat mendapatkan informasi pelayanan secara komprehensif, detil, dan mudah dari setiap jenis pelayanan;
- 4) Masyarakat ikut terlibat aktif dalam proses kebijakan pelayanan publik;
- 5) Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan kualitas standar maksimal.

e. Dampak (*Impact*)

- 1) Kualitas pelayanan publik meningkat;
- 2) Tingkat kepatuhan UPP dalam penerapan standar pelayanan meningkat;
- 3) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat;
- 4) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

f. Rincian Pelaksanaan Kegiatan

- 1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan
Sub sub Kegiatan Fasilitasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dilakukan selama 12 bulan berlokasi di Provinsi Jawa Tengah;
- 2) Jenis kegiatan:
 - a) Rapat Internal;
 - b) Rapat Koordinasi;

- c) Workshop;
- d) Pendampingan dan Fasilitasi;
- e) Monitoring dan Evaluasi;
- f) Penyusunan laporan;

2. Fasilitasi Pengelolaan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

a. Maksud dan tujuan

Sub sub Kegiatan Fasilitasi Pengelolaan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menumbuhkembangkan dan membudayakan inovasi pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah dengan tujuan, meliputi:

- 1) Mendorong setiap UPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah untuk Menumbuhkembangkan dan membudayakan inovasi Pelayanan Publik;
- 2) Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi Pelayanan Publik;
- 3) Mendokumentasikan, mendiseminasikan dan mendorong replikasi inovasi Pelayanan Publik;
- 4) Menyiapkan UPP dalam kompetisi inovasi Pelayanan Publik tingkat nasional dan Provinsi Jawa Tengah;
- 5) Mengelola Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) Jawa Tengah.

b. Sasaran

UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

c. Keluaran (*Output*)

- 1) Baertambahnya jumlah Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah yang terdokumentasi (terwujudnya database inovasi pelayanan publik);
- 2) Terpantaunya keberlanjutan inovasi pelayanan publik di Jawa Tengah.
- 3) Kesiapan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam KIPP Tingkat Nasional;
- 4) Terkelolanya JIPP Provinsi Jawa Tengah;
- 5) Terlaksananya replikasi inovasi pelayanan publik di Jawa Tengah.
- 6) Bertambahnya Jumlah Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan KIPP.

d. Manfaat (*Outcome*)

- 1) UPP mendapatkan informasi yang memadai terhadap inovasi pelayanan publik;
- 2) UPP mudah untuk melakukan replikasi inovasi pelayanan publik;
- 3) Penghargaan bagi UPP dan Inovator yang sudah melakukan inovasi;
- 4) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki database Inovasi pelayanan publik yang komprehensif;
- 5) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki ASN dan UPP yang inovatif;
- 6) Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah mendapatkan penghargaan dan tambahan Dana Insentif Daerah (DID) dalam bidang inovasi pelayanan publik;
- 7) Masyarakat mendapatkan pelayanan yang inovatif;
- 8) Prestasi Provinsi Jawa Tengah dalam kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat Nasional dan Internasional.

e. Dampak (*Impact*)

- 1) Kualitas pelayanan publik meningkat;
- 2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat;
- 3) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

f. Rincian Pelaksanaan Kegiatan

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Sub sub Kegiatan Fasilitasi Pengelolaan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik dilakukan selama 12 bulan berlokasi di Pemerintah Pusat dan Provinsi Jawa Tengah;

2) Jenis Kegiatan:

- a) Rapat Internal;
- b) Rapat Koordinasi;
- c) Fasilitasi/Pendampingan;
- d) Coaching Clinic ;
- e) Pengelolaan JIPP;
- f) Pemantauan Keberlanjutan Inovasi;
- g) Penyusunan Laporan.

3. Fasilitasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

a. Maksud dan tujuan

Sub sub Kegiatan Fasilitasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menjaring umpan balik dari masyarakat sekaligus untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang

diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah dengan tujuan, meliputi:

- 1) Mendorong setiap UPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah untuk melaksanakan SKM secara berkala dengan metode yang tepat sesuai regulasi dan kebijakan yang telah ditetapkan;
- 2) Mendapatkan informasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap UPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- 3) Mendapatkan informasi rata-rata Nilai IKM Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah serta rata-rata IKM Jawa Tengah tahun berjalan;
- 4) Pencapaian target IKM pada RENSTRA masing-masing Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- 5) Penyampaian Laporan SKM ke Pemerintah Pusat.

b. Sasaran

UPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

c. Keluaran (*Output*)

- 1) Laporan SKM masing-masing UPP;
- 2) Jumlah/ prosentase UPP yang melaksanakan SKM meningkat;
- 3) Nilai rata-rata IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah meningkat;
- 4) Publikasi nilai IKM pada masing-masing UPP;
- 5) Terkelolanya aplikasi ESKM Jateng;
- 6) Tersedianya laporan SKM Provinsi Jawa Tengah.

d. Manfaat (*Outcome*)

- 1) Setiap UPP mampu melaksanakan SKM secara mandiri;
- 2) UPP mendapatkan umpan balik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
- 3) UPP mendapatkan masukan perbaikan kualitas layanan dari masyarakat;
- 4) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mendapatkan Nilai rata-rata IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah dan rata-rata IKM Provinsi Jawa Tengah;
- 5) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mendapatkan umpan balik masyarakat terhadap kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publi;

- 6) Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam evaluasi dan penilaian kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
- 7) Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk memberikan masukan perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah.

e. Dampak (*Impact*)

- 1) Tingkat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah meningkat.
- 2) Kualitas pelayanan publik meningkat;
- 3) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat;
- 4) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

f. Rincian Pelaksanaan Kegiatan

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Sub sub Kegiatan Fasilitasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan selama 12 bulan berlokasi di Pemerintah Pusat dan Provinsi Jawa Tengah;

2) Jenis Kegiatan:

- a) Rapat Internal;
- b) Rapat Koordinasi;
- c) Fasilitasi/Pendampingan Pelaksanaan SKM;
- d) Workshop Pelaksanaan SKM bagi Perangkat Daerah;
- e) Reviu Pelaksanaan SKM pada Perangkat Daerah;
- f) Publikasi nilai IKM pada masing-masing UPP;
- g) Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SKM;
- h) Penyusunan Laporan melalui Aplikasi ESKM;
- i) Pelaporan SKM ke Kementerian PANRB.

4. Peningkatan Kapasitas Aparatur di bidang Pelayanan Publik

a. Maksud dan tujuan

Sub sub Kegiatan Peningkatan Kapasitas Aparatur di bidang Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan meningkatkan kapasitas aparatur pengampu pelayanan publik maupun perwakilan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah melalui kegiatan bimbingan teknis, dengan tujuan:

- 1) Meningkatkan kapasitas Aparatur Pelaksanan Pelayanan Publik dalam pelaksanaan regulasi, kebijakan dan program pelayanan publik;
- 2) Transfer informasi berbagai regulasi dan kebijakan bidang pelayanan publik;

- 3) Meningkatkan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keterampilan Aparatur Pelaksanan Pelayanan Publik dalam hal:
 - a) Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik;
 - b) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/ Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c) Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik;
 - d) Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik;
 - e) Pengelolaan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
 - f) Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik;
 - g) Pengukuran Indeks Pelayanan Publik melalui PEKPPP.

b. Sasaran

UPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

a. Keluaran (*Output*)

- 1) Terselenggaranya Bimbingan Teknis Pelayanan Publik bagi aparatur pengampu pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.
- 2) Meningkatnya kapasitas 100 orang Aparatur Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan 35 Pembina Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.
- 3) 100 orang Aparatur Pelaksana Pelayanan Publik menjadi agen perubahan bagi UPP dalam melaksanakan kebijakan dan regulasi pelayanan publik;
- 4) 100 UPP Pemerintah Provinsi mampu menerapkan dan melaksanakan kebijakan amanat regulasi dan kebijakan bidang pelayanan publik (SPP, SKM, Pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan, SIPP dan SP4N LAPOR! dll).

b. Manfaat (*Outcome*)

- 1) Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah semakin meningkat yang diindikasikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan Indek Pelayanan Publik (IPP);

- 2) Terwujudnya pelayanan yang inovatif, mudah, murah, cepat, tuntas, transparan, akuntabel dan berintegritas di Provinsi Jawa Tengah;

c. Dampak (*Impact*)

- 1) Kualitas pelayanan publik meningkat;
- 2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat;
- 3) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

d. Rincian Pelaksanaan Kegiatan

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Sub sub Kegiatan Peningkatan Kapasitas Aparatur di bidang Pelayanan Publik dilakukan selama 12 bulan berlokasi di Provinsi Jawa Tengah;

2) Jenis Kegiatan:

- a) Rapat Internal;
- b) Workshop;
- c) Bimbingan Teknis;
- d) Monitoring dan Evaluasi;
- e) Penyusunan Laporan.

5. Evaluasi dan Penilaian Kinerja Pelan Publik secara berkala melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)

a. Maksud dan tujuan

Sub sub Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan evaluasi dan penilaian secara berkala kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah dengan tujuan, meliputi:

- 1) Memetakan secara komprehensif kondisi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota se Jawa Tengah;
- 2) Menginventarisir dan menganalisisi kekurangan dan keunggulan kinerja pelayanan masing-masing UPP;
- 3) Memetakan permasalahan dan memformulasikan solusi peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan publik;
- 4) Mengukur dan menganalisa indeks kinerja pelayanan pada masing-masing UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- 5) Mengukur dan menganalisa rata-rata indeks pelayanan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

b. Sasaran

UPP dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.

c. Keluaran (*Output*)

- 1) Terselenggaranya Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi UPP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Perwakilan UPP Pemerintah Kabupaten/Kota se Jawa Tengah;
- 2) Jumlah UPP yang di evaluasi;
- 3) Indeks Kinerja Pelayanan Publik masing-masing UPP;
- 4) Rata-rata Indeks Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah.
- 5) Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.

d. Manfaat (*Outcome*)

- 1) UPP mendapatkan informasi tingkat kinerja pelayanan publik yang sudah dicapai, keunggulan yang perlu dipertahankan, dan kekurangan yang perlu ditingkatkan;
- 2) UPP mendapatkan data dan informasi yang valid sebagai referensi peningkatan kualitas pelayanan;
- 3) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mendapatkan data dan informasi yang komprehensif dan valid guna perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- 4) Masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan kinerja pelayanan publik;

e. Dampak (*Impact*)

- 1) Kualitas pelayanan publik meningkat;
- 2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat;
- 3) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

f. Rincian Pelaksanaan Kegiatan

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Sub-sub Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala dilakukan selama 12 bulan berlokasi di Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah;

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

C. PELAPORAN

- 1) Kegiatan dilaporkan secara berjenjang kepada Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah setelah Pelaksanaan Kegiatan;
- 2) Laporan kegiatan 1 (satu) tahun disusun dan dibukukan pada bulan terakhir tahun berjalan.

D. PENUTUP

Demikian TOR/KAK Sub Kegiatan **Fasilitasi Peningkatan Pelayanan Publik** ini dibuat, dengan harapan melalui pelaksanaan sub kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se Jawa Tengah, guna menuju pelayan publik di Jawa Tengah yang semakin prima melalui pelayanan inovatif, mudah, murah, cepat, tuntas, transparan, dan akuntabel serta dilaksanakan oleh Aparatur yang berintegritas sehingga tingkat kinerja pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah dapat meningkat.

Semarang, Januari 2024

KEPALA BIRO ORGANISASI

DADANG SOMANTRI, ATD, MT
Pembina Utama Madya
NIP. 19650622 198703 1 007