

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) KEGIATAN PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019

A. LATAR BELAKANG

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018;
- l. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik.

2. Gambaran Umum

Dengan tumbuhnya semangat Pengembangan dalam hal Pelayanan Publik dimaksud adalah semangat perbaikan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai Visi Misi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Program Unggulan Gubernur Jawa Tengah.

Pengembangan Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah sudah dituangkan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik sehingga dapat memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang, mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik, penyelenggaraan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya kegiatan Pengembangan Pelayanan Publik bagi Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah membantu dan mendorong UPP Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan untuk tujuannya adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan motivasi/pendorong bagi unit pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.
- b. Memberikan motivasi/pendorong bagi unit pelayanan publik untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Membangun semangat berkompetisi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kegiatan kompetisi dan pendampingan dalam berkompetisi.

C. SASARAN

Tumbuhnya semangat kompetisi dan perbaikan pelayanan yang berujung pada peningkatan Kinerja Unit Pelayanan Publik pada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah, yang meliputi:

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Tengah
2. Pelaksanaan Evaluasi Inovasi di Provinsi Jawa Tengah
3. Standar Pelayanan dan Survei Kepuasan Masyarakat Jawa Tengah
4. Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Forum Konsultasi Publik
6. Pendampingan ISO (*International Organization for Standardization*)
7. *Pengembangan Pelayanan Publik Lainnya.*

D. LOKASI KEGIATAN

Kegiatan berlokasi di Provinsi Jawa Tengah.

E. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan Pengembangan Pelayanan Publik ini merupakan Kegiatan Pendampingan dalam Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pendampingan kompetisi di Bidang Pelayanan Publik bagi UPP Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan selama 11 (sebelas) bulan efektif, mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun Anggaran 2019.

F. KELUARAN

Kegiatan Pengembangan Pelayanan Publik ini merupakan Kegiatan Pendampingan dalam Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pendampingan kompetisi di Bidang Pelayanan Publik bagi UPP Provinsi Jawa Tengah.

G. ANGGARAN

Kegiatan Pengembangan Pelayanan Publik dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Tahun 2019 sebesar Rp.1.300.000.000.00 (satu milyar tiga ratus tiga juta rupiah), dengan rincian sebagai berikut:

1. Belanja Pegawai : Rp. 0,-
2. Belanja Barang Dan Jasa : Rp. 1. 300.000.000,-

H. PENUTUP

Demikian KAK ini dibuat, dengan harapan melalui pelaksanaan kegiatan Pendampingan dalam Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pendampingan kompetisi di Bidang Pelayanan Publik bagi UPP Provinsi Jawa Tengah dimaksud dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Meningkatnya kualitas dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kab/Kota se Jawa Tengah.
- b. Meyakinkan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN);
- c. Terpacunya unit pelayanan publik dalam mewujudkan pengembangan kreativitas, inovasi dan optimalisasi pelayanan publik;
- d. Kesiapan UPP untuk diikutsertakan dalam berbagai penilaian dan kompetisi pelayanan publik baik dalam skala lokal, regional, nasional maupun internasional.