



PENERAPAN PROPARTIF DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

(PENGARUSUTAMAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN)

Dr. Ir. Taufik Hanafi, MUP

Deputi Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
Jakarta, 27 November 2019

5 Arahan Utama Presiden



Pencapaian visi 2045 melalui transformasi ekonomi yang harus didukung oleh industrialisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia, infrastruktur, penyederhanaan regulasi dan birokrasi

1 | Pembangunan SDM

Membangun SDM pekerja keras yang dinamis, produktif, terampil, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi didukung dengan kerjasama industri dan talenta global.

2 | Pembangunan Infrastruktur

Melanjutkan pembangunan infrastruktur untuk menghubungkan kawasan produksi dengan kawasan distribusi, mempermudah akses ke kawasan wisata, mendongkrak lapangan kerja baru, dan mempercepat peningkatan nilai tambah perekonomian rakyat.

3 | Penyederhanaan Regulasi

Segala bentuk kendala regulasi, terutama menerbitkan 2 undang-undang dengan pendekatan *omnibus law*. Pertama, UU Cipta Lapangan Kerja. Kedua, UU Pemberdayaan UMKM.

4 | Penyederhanaan Birokrasi

Memprioritaskan investasi untuk penciptaan lapangan kerja, memangkas prosedur dan birokrasi yang panjang, dan menyederhanakan eselonisasi.

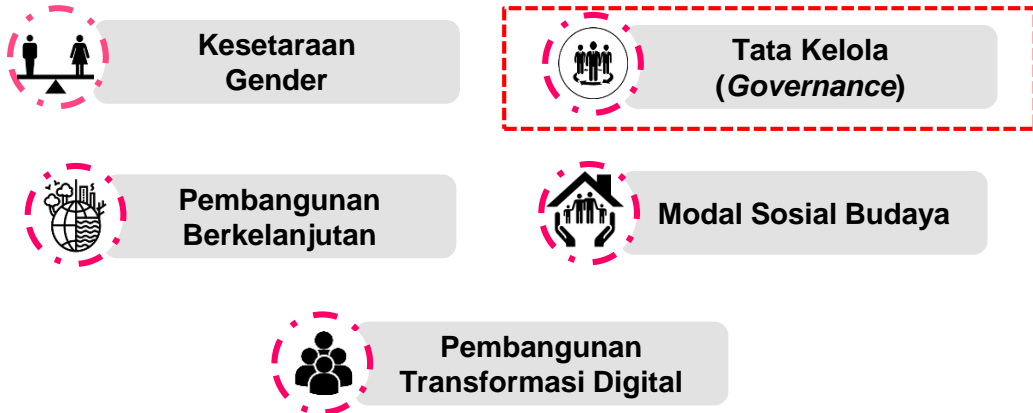
5 | Transformasi Ekonomi

Melakukan transformasi ekonomi dari ketergantungan SDA menjadi daya saing manufaktur dan jasa modern yang mempunyai nilai tambah tinggi bagi kemakmuran bangsa demi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Tema RPJMN IV 2020-2024

“Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-royong”

Pengarusutamaan RPJMN IV 2020-2024



Kaidah Pembangunan RPJMN IV 2020-2024



Prioritas RPJMN IV 2020-2024



1. Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas



2. Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan dan Menjamin Pemerataan



3. Meningkatkan SDM berkualitas dan berdaya saing



4. Revolusi Mental dan Pembangunan Kebudayaan



5. Memperkuat Infrastruktur Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar



6. Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana dan Perubahan Iklim



7. Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

PN 7 : MEMPERKUAT STABILITAS POLHUKHANKAM DAN TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

ISU STRATEGIS :

Belum Kokohnya Kelembagaan Demokrasi

1

- Biaya politik tinggi; dan
- Partisipasi politik belum optimal.



Belum Optimalnya Pelaksanaan Kebijakan Luar Negeri

2

- Melemahnya multilateralisme dan menguatnya unilateralisme
- Terbatasnya pelibatan peran *non state actors* dalam KPI.



Belum Optimalnya Penegakan Hukum

3

- *Overcrowding* Lapas dan Rutan
- Rendahnya peringkat aspek penegakan kontrak, penyelesaian kepailitan, dan mendapatkan kredit. (EoDB Index, 2019)



Belum Optimalnya Kinerja Kelembagaan Birokrasi dan Pelayanan Publik

4

- Rendahnya *skill* ASN;
- Kelembagaan belum efektif dan akuntabel;
- **Kualitas pelayanan publik belum merata.**



Ancaman Perang Non-Konvensional Terhadap Kedaulatan Negara

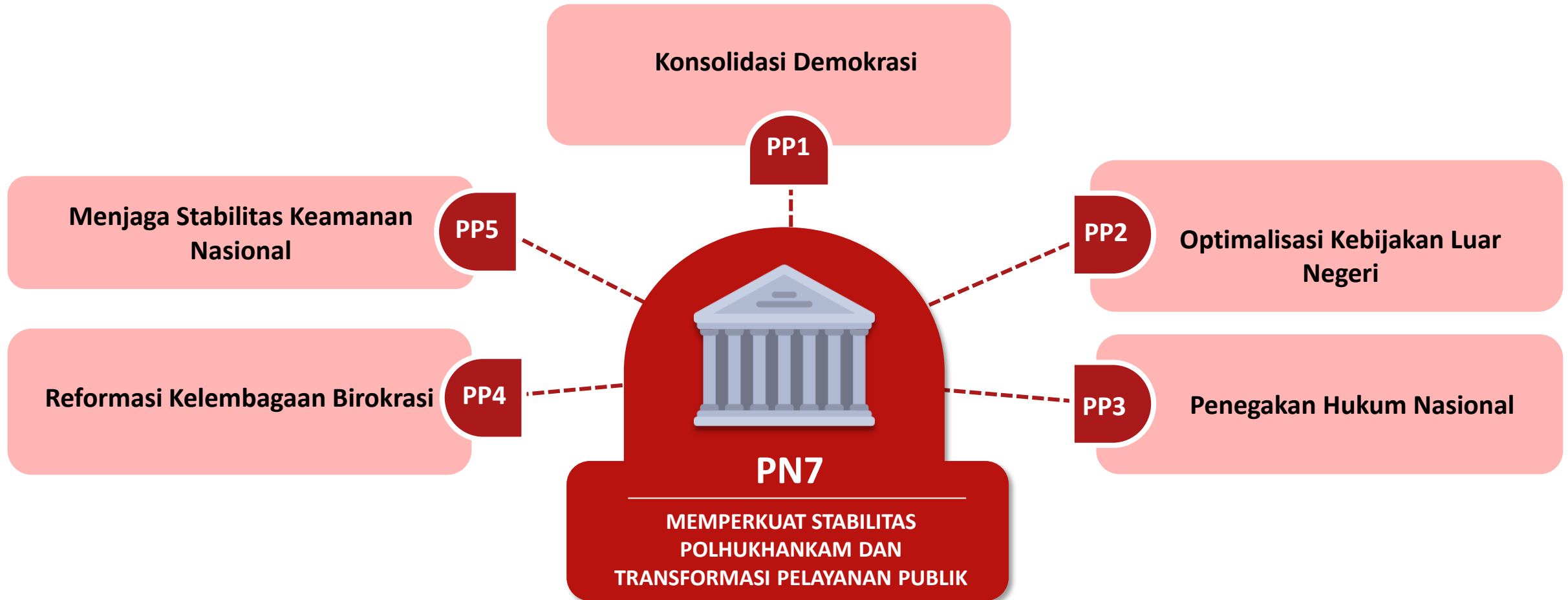
5

- Maraknya serangan siber berbasis *malware*
- Perlombaan teknologi persenjataan-*hybrid warfare*;
- Kejahatan transnasional;
- Sengketa perbatasan.





PRIORITAS NASIONAL 7





Penguatan akuntabilitas kinerja dan pengawasan

- Pro-PN**
1. Perluasan implementasi sistem integritas
 2. Penguatan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara
 3. Pengembangan sistem manajemen kinerja kelembagaan yang handal dan efektif

- Pro-PN**
1. Manajemen Talenta Nasional ASN
 2. Peningkatan Profesionalitas ASN

Penguatan implementasi manajemen ASN



LAN, KASN, KemenPAN RB, BKN, Bappenas, Kemendagri



Reformasi Kelembagaan Birokrasi

- Pro-PN**
1. Penataan kelembagaan dan proses bisnis instansi pemerintah
 2. Penerapan SPBE terintegrasi

- Pro-PN**
1. Pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Publik
 2. Penguatan pengawasan kinerja pelayanan publik
 3. Perluasan Inovasi Pelayanan Publik
 4. Penguatan Pelayanan Terpadu

Perluasan inovasi dalam pelayanan publik



KemenPAN RB, LAN, Ombudsman RI, Kemendagri



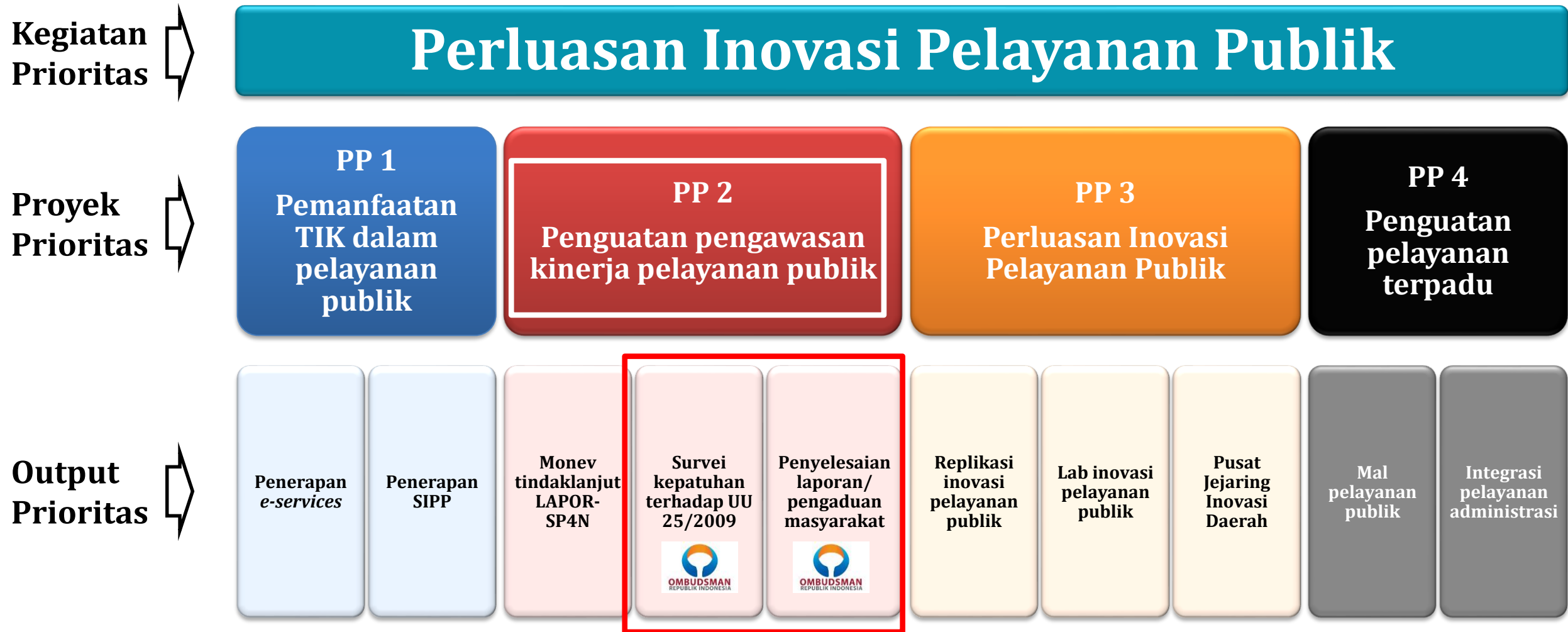
KemenPAN RB, BPKP, ANRI, LKPP, KASN, BPK, Kemendagri

Penataan kelembagaan berbasis prioritas pembangunan nasional



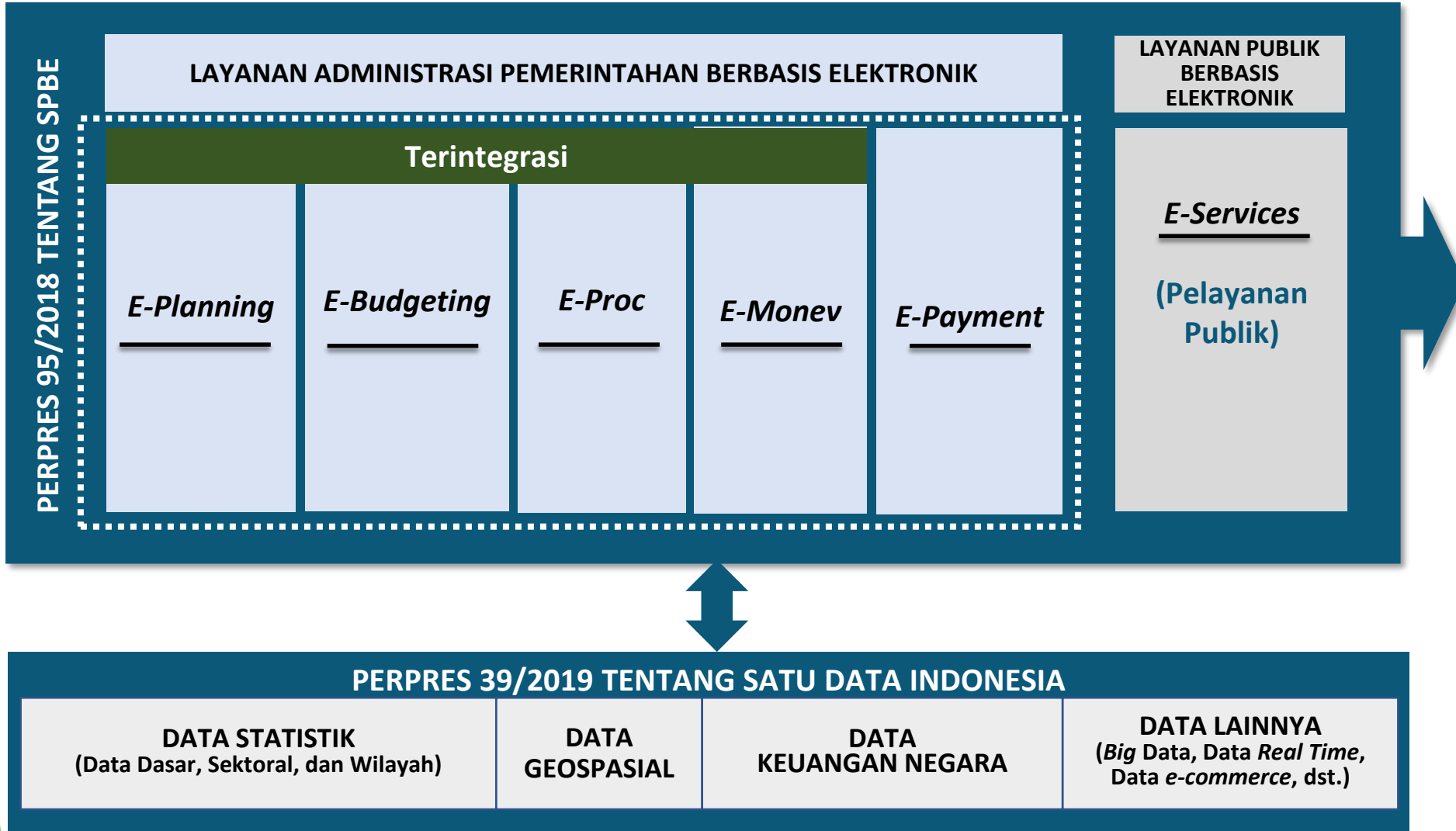
KemenPAN RB, ANRI, BKN, Bappenas, Kemenkominfo, BPKP, Kemenkeu, Kemendagri, BSSN, BPPT

LOGFRAME PELAYANAN PUBLIK





SATU DATA INDONESIA DAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTORNIK



Peran Ombudsman RI dalam RPJMN 2020-2024



Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 di provinsi/kabupaten/kota



Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*)

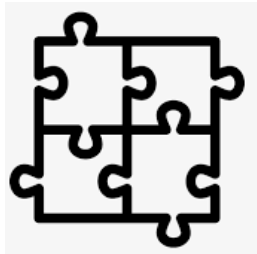


Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok marginal dan bagi masyarakat di daerah terluar, terdepan, tertinggal (3T)

TANTANGAN PENGARUSUTAMAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN



Indikator pelayanan publik bukan kegiatan yang mudah diukur secara fisik seperti kegiatan infrastruktur



Belum adanya keterkaitan baiknya kualitas pelayanan publik dengan capaian pembangunan nasional maupun daerah (target ekonomi makro)



Belum adanya sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi yang berdampak luas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik



Penyelenggaraan pelayanan publik selama ini cenderung dianggap sebagai domain pemerintah, belum optimal melibatkan masyarakat

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL



Kementerian PPN/
Bappenas



TERIMA KASIH

BAPPENAS