

LAPORAN IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

“AKSELERASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GANTUNG”



Disusun oleh :

E L I Z A, SE

NDH : 39

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA RI
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
DIKLAT KEPEMIMPINAN TINGKAT IV ANGKATAN II
2017**



PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

Jalan Kiara Payung KM. 4.7 Jatinangor Sumedang Jawa Barat
Telp (022) 7790044 Fax (022) 7790055,
Website : www.bandung.lan.go.id

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PROYEK PERUBAHAN (LABORATORIUM KEPEMIMPINAN)

Nama : Eliza, SE
NIP : 19810513 200904 2 001
Judul Implementasi Proyek : Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik d
Perubahan Di Kecamatan Gantung
Unit Kerja : Kantor Kecamatan Gantung

Telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Seminar Proyek Perubahan (Laboratorium Kepimpinan).

Jatinangor, 24 Oktober 2017

Coach,

Mentor,

Pupung Puad Hasan, SE, M.Ec,Dev
NIP. 19830807 201101 1 008

Erwan, SKM,M.Kes
NIP. 19690813 199303 1 007



**LEMBAR PENGESAHAN
LABORATORIUM KEPEMIMPINAN**

**AKSELERASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN GANTUNG**

DISUSUN OLEH :

E L I Z A, SE

NDH. 39

DISEMINARKAN PADA

HARI : RABU

TANGGAL : 25 OKTOBER 2017

KEPALA PKP2 I LAN,

COACH

HARI NUGRAHA, SE, MPM
NIP. 19681013 199401 1 001

PUPUNG PUAD HASAN, SE, M.Dev
NIP. 19830807 201101 1 008



PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

Jalan Kiara Payung KM. 4.7 Jatinangor Sumedang Jawa Barat
Telp (022) 7790044 Fax (022) 7790055,
Website : www.bandung.lan.go.id

BERITA ACARA

SEMINAR LABORATORIUM KEPEMIMPINAN

Pada hari ini **Rabu** tanggal **dua puluh lima** Bulan **Oktober** tahun **Dua Ribu Tujuh Belas** telah dilaksanakan **SEMINAR LABORATORIUM KEPEMIMPINAN** bagi **Peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat Empat Angkatan Kedua** Tahun 2017 di Pusat Kajian dan Pendidikan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara Jatinangor Sumedang atas nama :

Nama : Eliza, SE
NIP : 19810513 200904 2 001
NDH : 39
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan
Isntansi : Kantor Camat Gantung
Mentor : Erwan, SKM, M.Kes
Coach : Pupung Puad Hasan, SE, M.Ec.Dev
Judul Implementasi Proyek : Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Perubahan Di Kecamatan Gantung

Jatinangor, 25 Oktober 2017

Mentor,

Peserta,

Erwan, SKM, M.Kes

NIP. 19690813 199303 1 007

Eliza, SE

NIP. 19810513 200904 2 001

Penguji,

Coach,

Dr. H. Dedi A. Barnadi, Drs., SH., M.Si

NIP. 19550317 198301 1 002

Pupung Puad Hasan, SE, M.Ec.Dev

NIP. 19830807 201101 1 008

SURAT PERNYATAAN

1. Peserta Diklat

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **E L I Z A, SE**
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan
Instansi : Kantor Kecamatan Gantung

Adalah peserta Diklat Kepimpinan Tingkat IV Angkatan II Tahun 2017 di Pusat Kajian dan Pendidikan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara Jatinangor Sumedang.

2. Pejabat Pembina Kepegawaian/Pejabat yang ditunjuk

Nama : **KHAIRIL ANWAR**
Jabatan : Camat Gantung
Instansi : Kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur

3. Proyek perubahan peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepimimpinan (Tingkat I, II, III, IV) merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indikator pencapaian hasil diklat. Proyek perubahan ini akan diimplementasikan di Instansi kami dalam milestone jangka menengah yaitu pada awal tahun 2018 dan jangka panjang pada tahun 2019.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Gantung, Oktober 2017

Mengetahui,

E L I Z A, SE

KHAIRIL ANWAR

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Proyek Perubahan Akeselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Proyek Perubahan merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Kepimpinan Tingkat IV Angkatan II Tahun 2017. Dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Yuslih Ihza Mahendra, selaku Bupati Belitung Timur, melalui Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Belitung Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk mengikuti Diklatpim Tk.IV Angkatan II Tahun 2017 di Pusat Kajian Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I LAN Jatinangor Sumedang Propinsi Jawa Barat;
2. Kepala Pusat Kajian Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara RI Jatinangor Sumedang Propinsi Jawa Barat, yang telah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta menyediakan fasilitas bagi peserta Diklatpim IV Angkatan II Tahun 2017;
3. Khairil Anwar, Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur selaku atasan langsung penyusun yang telah banyak memberikan masukan, arahan serta dukungan untuk menyelesaikan Proyek Perubahan ini;
4. Erwan, SKM, M.Kes, Sekretaris Kecamatan Gantung selaku mentor penyusun yang telah banyak memberikan masukan, arahan serta dukungan untuk menyelesaikan Proyek Perubahan;
5. Pupung Puad Hasan SE, M.Ec.Dev selaku pembimbing (coach);
6. Para Widyaswara yang telah memberikan tambahan pengetahuan yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penyusun;
7. Suamiku Taryono, anak-anakku tersayang Syifa Khairunnisa, Syafia Rahma dan Dzakiyah atas cinta, pengorbanan dan dukungan dengan tulus ikhlas;
8. Kedua orang tua dan mertua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan do'anya;
9. Keluarga besar Kantor Camat Gantung, seluruh Pegawai yang telah mendukung dan membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan Proyek Perubahan ini;

10. Seluruh Kepala Desa beserta masyarakat Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur yang turut membantu serta memberikan dukungannya dalam penyelesaian Proyek Perubahan;
11. Rekan-rekan peserta Diklatpim IV Angkatan II Tahun 2017 atas kebersamaannya, motivasi dan kerjasamanya
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan dan penyusunan Proyek Perubahan ini.

Dalam penyempurnaan Proyek Perubahan ini, penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dan semoga dapat bermanfaat terutama dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur.

Jatinangor, Oktober 2017
Peserta Diklat Pim Tk.IV

E L I Z A , S E
NIP. 19810513 200904 2 001

DAFTAR ISI

1.	HALAMAN JUDUL.....	i
2.	LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
3.	LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
4.	BERITA ACARA SEMINAR LABORATORIUM KEPEMIMPINAN.....	iv
5.	SURAT PERNYATAAN.....	v
6.	KATA PENGANTAR.....	vi
7.	DAFTAR ISI.....	viii
8.	DAFTAR GAMBAR.....	x
9.	BAB I PROJECT CHARTER	
	A. IDENTIFIKASI PROYEK PERUBAHAN.....	2
	B. LATAR BELAKANG (BURNING PLATFORM).....	3
	C. TUJUAN.....	11
	D. MANFAAT.....	11
	E. RUANG LINGKUP.....	12
	F. OUTPUT KUNCI (Key Project Deliverable).....	13
	G. PENTAHAPAN UTAMA.....	14
	H. TIM PROYEK PERUBAHAN.....	23
	I. IDENTIFIKASI STAKEHOLDERS.....	24
	J. IDENTIFIKASI POTENSI MASALAH DAN SOLUSI.....	27
	K. FAKTOR PENDUKUNG KEBERHASILAN.....	27
11.	BAB II IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN	
	A. DESKRIPSI IMPLEMENTASI.....	29
	B. MATRIK IMPLEMENTASI.....	34
	C. BUKTI FISIK IMPLEMENTASI.....	41
12.	BAB III PENUTUP	
	A. KESIMPULAN.....	355
	B. REKOMENDASI.....	355
	C. PENGALAMAN BELAJAR SELAMA MEMIMPIN PERUBAHAN.....	357
13.	DAFTAR PUSAKA.....	359

14. LAMPIRAN-LAMPIRAN :

1. Formulir Kegiatan Peserta Saat Breakthrough I
2. Formulir Konsultasi dengan Mentor Saat Breakthrough II
3. Formulir Catatan dan Rekomendasi Mentor Saat Breakthrough I
4. Formulir Catatan Mentor dan Rekomendasi Saat Breakthrough II
5. Usulan/Persetujuan Area Perubahan
6. Surat Pernyataan Dukungan Stakeholder

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 1	Struktur Organisasi Kantor Camat Gantung.....	8
2.	Gambar 2	Kondisi Saat Ini, Kondisi Yang Diinginkan dan Permasalahan.....	9
3.	Gambar 3	Dokumentasi Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan (saat ini).....	10
4.	Gambar 4	Empat Kelompok Stakeholder Yang Berpengaruh.....	25
5.	Gambar 5	Bagan Pemetaan Stakeholder.....	26

AKSELERASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GANTUNG



BAB I PROJECT CHARTER

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA RI
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
DIKLAT KEPIMPINAN TINGKAT IV ANGGKATAN II
2017**

BAB I

PROJECT CHARTER

A. IDENTITAS PROYEK PERUBAHAN

Nama	Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur
Deskripsi Singkat	Untuk memberikan kemudahan pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat bagi penyelenggaraan perizinan yang pasti, terintegrasi, mudah, efektif dan efisien, membuat Pemerintah Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur perlu berusaha melakukan terobosan dan langkah-langkah untuk mengoptimalkan pelayanan. Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan terobosan baru dalam pelayanan. Dalam Pasal 4 dijelaskan tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Bupati kepada Camat, maka sudah memenuhi syarat substantive untuk pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun untuk melakukan sebuah inovasi pelayanan, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dihadapkan keterbatasan dana yang mampu dialokasikan APBD untuk mencukupi sarana dan prasarana, keterbatasan kompetensi teknis SDM di bidang pelayanan serta masih rendahnya komitmen dan integritas SDM.
Mentor	Nama : ERWAN, SKM, M.Kes Jabatan : Sekretaris kecamatan Gantung Kab. Belitung Timur No.HP : +62877.48.702.869
Project Leader	Nama : E L I Z A, SE Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Email : elizasyifa@gmail.com No.HP : +62819.77.710.651
Coach	Pupung Puad Hasan, SE, M.Ec.Dev

B. LATAR BELAKANG (BURNING PALTFORM)

1. Uraian Isu Strategis

Terselenggaranya pelayanan masyarakat secara optimal, merupakan fungsi yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menjaga pandangan positif dari masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, harus dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan yang merupakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi Daerah. **Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung** merupakan perubahan atau inovasi sederhana yang memiliki manfaat yang sangat besar karena mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan perizinan dimana proses pelayanan perizinan tidak langsung dapat diproses. Yang dimaksud akselerasi dalam proyek perubahan ini adalah percepatan dan perpaduan/kolaborasi beberapa faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa kendala yang menyebabkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Kecamatan Gantung, diantaranya belum sepenuhnya kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Kecamatan diserahkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berakibat terpecahnya beberapa jenis pelayanan di berbagai SKPD Kabupaten yang pada hakekatnya lebih efektif apabila dapat dilayani di Kecamatan, belum adanya kepastian hukum tentang standar pelayanan (Penetapan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara Pelayanan), belum adanya media informasi tentang Standar Pelayanan, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan dan masih rendahnya kompetensi teknis petugas pelayanan.

Kantor Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur saat ini dipimpin oleh seorang Kepala Kantor/Camat yang bernama KHAIRIL ANWAR yang diangkat dengan Keputusan Bupati Belitung Timur Nomor : 188.45-1 Tahun 2017 Tanggal 3 Januari 2017.

Kantor Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur yang beralamat di Jln.A.Yani No.10 Selinsing Kecamatan Gantung merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur. Sebelum terbentuknya Kabupaten Belitung Timur 27 Januari 2003, Kecamatan Gantung sudah menjadi salah satu bagian Kecamatan Kabupaten Belitung.

Kantor Camat Gantung dibentuk sesuai Perda No.19 tahun 2008, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Belitung Timur. Kecamatan mempunyai fungsi Perumusan Kebijakan Teknis dalam Penyelenggaraan

Pemerintahan di Wilayah Kerja Camat dan Mengelola Urusan-Urusan Pemerintah di Wilayah Kerja Camat. Luas Wilayah Kecamatan Gantung 546,3 Km².

Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Gantung memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan : Kecamatan Manggar
- Sebelah Barat berbatas dengan : Kecamatan Simpang Renggiang
- Sebelah Selatan berbatas dengan : Kecamatan Simpang Pesak
- Sebelah Timur berbatas dengan : Selat Karimata

Kecamatan Gantung meliputi 7 desa, 23 dusun dan 147 RT dengan anggota BPD berjumlah 35 orang. Jumlah penduduk Kecamatan Gantung s.d 30 Juni 2017 sebanyak ± 25.445 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak ± 13.100 jiwa dan jumlah penduduk perempuan ± 12.345 jiwa.

Adapun Pegawai pada Kantor Camat Gantung s.d Juni 2017 terdiri dari 17 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 15 Pegawai Tidak Tetap (PTT). Masing-masing pegawai tersebut ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan pada Struktur Organisasi Kantor Camat Gantung.

2. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Kantor Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur

a. Kantor Camat Gantung mempunyai Visi :

“ Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Gantung Sejahtera Melalui Profesionalitas Pelayanan Publik Terpadu”

b. Sedangkan Misi Kantor Camat Gantung adalah :

- Menjadikan Kecamatan Gantung sebagai Pusat Pelayanan Publik dengan aparatur yang berkualitas dan sarana prasarana yang optimal;
- Meningkatkan Kapasitas Tata Kemasyarakatan.

c. Tujuan

Berdasarkan visi dan misi Kecamatan Gantung tersebut di atas ditetapkan tujuan sebagai berikut :

- a) Meningkatkan mutu pelayanan dengan aparatur yang terampil dan professional dan penyediaan sarana dan prasarana;
- b) Mewujudkan kegiatan kemasyarakatan yang menghasilkan kemandirian dan keberdayaan masyarakat.

d. Sasaran

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka sasaran jangka menengah Kecamatan Gantung adalah sebagai berikut :

- a) Terpenuhi kebutuhan administrasi, dan prasarana, pemeliharaan dan kapasitas sumber daya aparatur;
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kemasyarakatan dan pemberdayaan.

3. Uraian Tentang Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Belitung Timur, maka Kepala Seksi Pelayanan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas yang dilimpahkan Bupati kepada Camat dalam bidang pelayanan.

Fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja Seksi Pelayanan;
- b. Melakukan hubungan kerja dan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. Melaksanakan percepatan pencapaian Standar Pelayanan di wilayah Kecamatan;**
- d. Melaksanakan kegiatan pelayanan baik perizinan maupun non perizinan kepada masyarakat dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan;
- e. Melaksanakan penyusunan data base penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan;
- f. Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan;**
- g. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pada Pemerintah Desa;
- h. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan;
- i. Menyusun laporan penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai bahan laporan penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan;
- j. Melaksanakan dan membuat pelaporan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- k. Menyiapkan bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP); dan
- l. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Yang Diselenggarakan di Kecamatan Gantung

Berdasarkan Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Bupati kepada Camat, berikut ini jenis-jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan :

Pelayanan Non Perizinan :

1. Legalisasi Dokumen Surat Keterangan Tanah (SKT)
2. Penerbitan Surat Pelepasan Pengakuan Atas Penggunaan Tanah (SPPAT)
3. Penerbitan Akta Jual Beli
4. Penerbitan Akta Hibah
5. Legalisasi Dokumen Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan
6. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7. Pengantar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
8. Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
9. Pengantar Surat Pindah
10. Pengantar Surat Pindah Datang
11. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
12. Legalisasi Surat Keterangan Hibah Tanah
13. Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
14. Surat Keterangan Penyerahan Kuasa Ahli Waris

Pelayanan Bidang Perizinan :

1. Penerbitan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
3. Penerbitan Izin Pertunjukan Olah Raga/Ketangkasan,
4. Penerbitan Izin Hiburan Rakyat
5. Penerbitan Izin Bazar

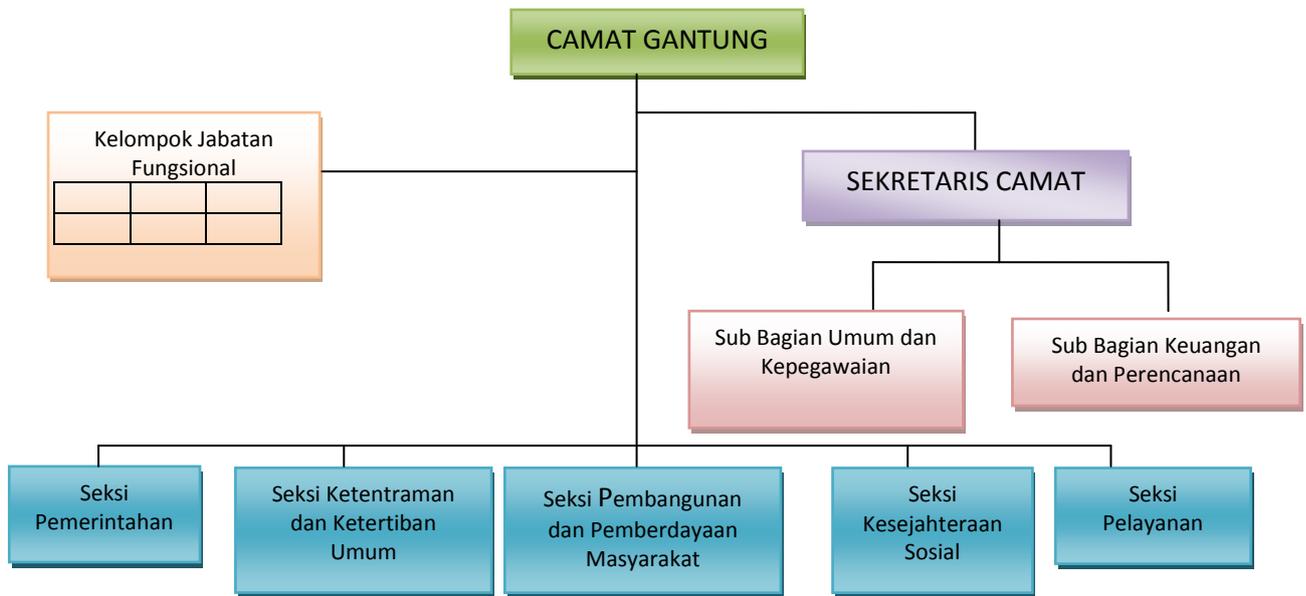
Pelayanan Bidang Rekomendasi Perizinan :

1. Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Rekomendasi Hinder Ordenante (HO)
3. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Rekomendasi Izin Lokasi Perkebunan
5. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan
6. Rekomendasi Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (IUPHHK)
7. Rekomendasi Pelabuhan Khusus
8. Rekomendasi Izin Hutan Tanaman Rakyat (HTR)

9. Rekomendasi Pembuatan Pagar
10. Rekomendasi Usaha Depot Air Minum
11. Rekomendasi Izin Keramaian
12. Rekomendasi Izin Usaha Rumah Makan
13. Rekomendasi Surat Rekomendasi Pendirian Tower Telekomunikasi
14. Rekomendasi Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
15. Rekomendasi Pemasangan Papan Reklame
16. Rekomendasi Pendirian Kursus/Keterampilan
17. Rekomendasi Pendirian Taman Bacaan Masyarakat
18. Rekomendasi Izin Pemasangan Papan Merek Toko/Perusahaan
19. Rekomendasi Pemberian Izin Lokasi Perkebunan
20. Rekomendasi Izin Pertambangan Rakyat
21. Rekomendasi Pendirian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
22. Rekomendasi Penetapan Pembentukan Perpustakaan Desa
23. Rekomendasi Pemberian Izin Penggilingan Padi
24. Rekomendasi Pemberian Izin Tanda Daftar Perkebunan Areal Kurang Dari 5 Ha
25. Rekomendasi Lokasi Penampungan Bahan Bakar Minyak dan Gas
26. Rekomendasi Izin Lokasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Minyak
27. Rekomendasi Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Usaha/Kepentingan Sendiri
28. Rekomendasi Pemberian Izin Pertunjukan Artis
29. Rekomendasi Izin Usaha Warung Kopi
30. Rekomendasi Izin Usaha Industri
31. Rekomendasi Izin Usaha Rumah Kontrakan
32. Rekomendasi Izin Usaha Salon Kecantikan
33. Rekomendasi Izin Usaha Toko Modern
34. Rekomendasi Izin Usaha Pengelolaan Pasar
35. Rekomendasi Izin Usaha Angkutan Umum
36. Rekomendasi Penetapan Lokasi Pangkalan Ojeg
37. Rekomendasi Penyelenggaraan Pengelolaan Wilayah Khusus Tempat Parkir

Secara rinci, Struktur Organisasi Kantor Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Camat Gantung Kabupaten Belitung Timur

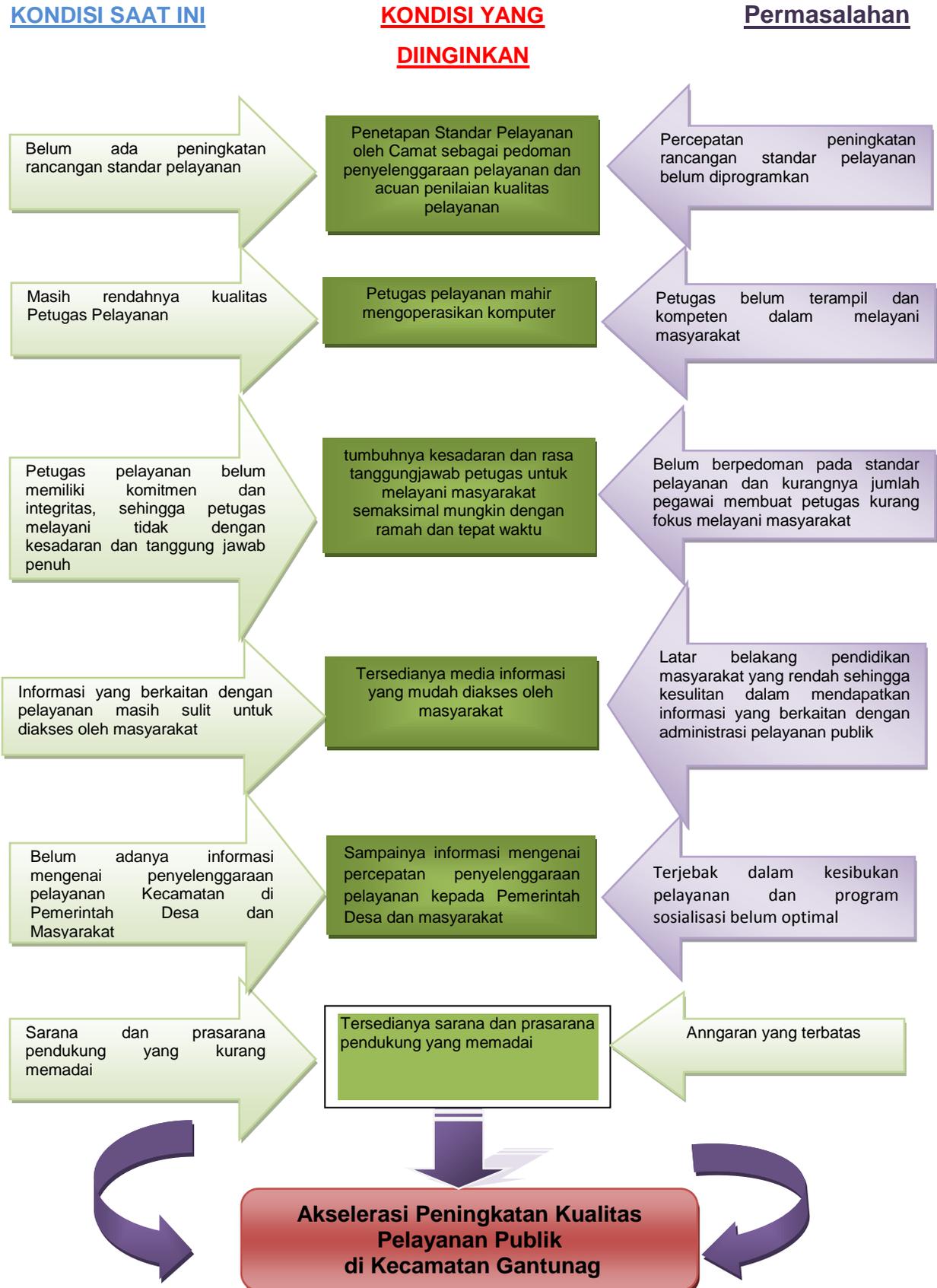


5. Kondisi Saat Ini, Permasalahan dan Kondisi Yang Diinginkan

Pemerintah Kecamatan Gantung saat ini secara umum belum dapat melayani masyarakat secara optimal, hal tersebut dikarenakan didalam melaksanakan tupoksi, serta dalam upaya peningkatan kinerja Kecamatan Gantung untuk mencapai Visi dan Misi tersebut di atas, mengalami beberapa kondisi. Berikut ini kondisi saat ini, permasalahan dan Kondisi yang diinginkan :

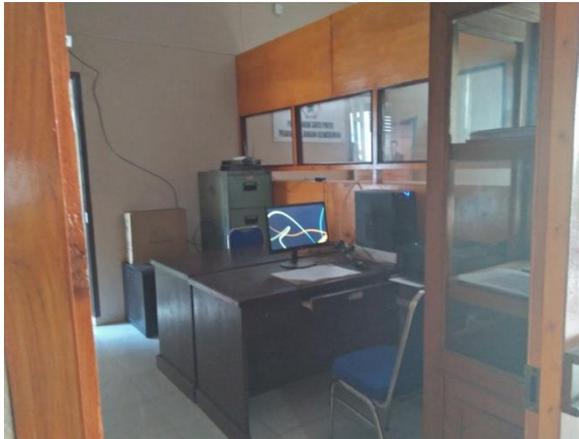
Gambar.2

Kondisi Saat Ini, Kondisi yang Diinginkan dan Permasalahan



Gambar. 3

Dokumentasi Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan (Kondisi Saat Ini)



C. TUJUAN

Jangka Pendek:

1. Tersusunnya rancangan Standar Pelayanan sampai dengan penetapan Standar Pelayanan Publik
2. Terlaksananya penandatanganan Pakta integritas tim penyelenggara PATEN
3. Pelatihan Komputer untuk meningkatkan keterampilan petugas pelayanan
4. Tersedianya informasi yang jelas bagi masyarakat tentang Standar Pelayanan
5. Terlaksananya sosialisasi tentang penyelenggaraan pelayanan Kecamatan
6. Terlaksananya *piloting* pelayanan perizinan

Jangka Menengah:

1. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai

Jangka panjang:

1. Tercapainya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan terlaksananya Percepatan Pencapaian Standar Pelayanan
2. Tersedianya informasi terkait standar pelayanan bagi masyarakat melalui media sosial
3. Terwujudnya one stop service pelayanan perizinan dan non perizinan

D. MANFAAT

➤ **Bagi Unit Organisasi**

- 1) Adanya standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan
- 2) Dengan bertambahnya keterampilan petugas pelayanan maka akan bertambah pula kualitas pelayanan yang dihasilkan
- 3) Dengan bertambahnya sarana dan prasarana pendukung maka proses pelayanan akan semakin cepat

➤ **Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Sebagai pembina dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Kecamatan

➤ **Bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan**

Sebagai pembinan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kecamatan

➤ **Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi**

Kegiatan pelatihan dapat menyerap anggaran bimbingan teknis di Dinas Komunikasi dan Informasi

➤ **Bagi Bagian Organisasi**

Sebagai fasilitator/bahan terhadap penilaian kepatuhan standar pelayanan yang dilakukan oleh ombudsman

➤ **Bagi LSM**

Sebagai perwakilan masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan

➤ **Bagi Masyarakat**

- 1) Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diajukan untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan sehingga berkas persyaratan lengkap sampai di Kecamatan
- 2) Proses pelayanan perizinan cepat sehingga masyarakat/pemohon dapat menunggu sampai dengan penyerahan dokumen
- 3) Dengan cepatnya dokumen yang diterima akan mempercepat pula masyarakat melengkapi persyaratan untuk pengajuan pinjaman di lembaga keuangan

E. RUANG LINGKUP

Jangka Pendek:

1. Konsultasi dengan mentor terkait proyek perubahan
2. Koordinasi internal tentang proyek perubahan
3. Koordinasi dengan stakeholder
4. Pembuatan SK Tim Pelaksana Proyek Perubahan
5. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait
6. Pembuatan Pakta Integritas
7. Penandatanganan Pakta Integritas
8. Pelaksanaan Pelatihan Komputer bagi Petugas Pelayanan
9. Pembuatan Banner dan Leaflet
10. Sosialisasi tentang Penyelenggaraan Pelayanan
11. *Piloting* Pelayanan Perizinan

Jangka Menengah:

1. Pengadaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Jangka Panjang:

1. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Gantung

2. Pembuatan website Kecamatan Gantung
3. One Stop Service Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

F. OUTPUT KUNCI (KEY PROJECT DELIVERABLES)

NAMA	DESKRIPSI
Jangka pendek	
1. Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan	Adanya kesiapan dalam pelaksanaan proyek perubahan
2. Pembentukan tim proyek perubahan (1 SK)	Adanya uraian tugas masing-masing tim proyek perubahan
3. Penetapan Standar Pelayanan dengan instansi terkait dan masyarakat (1 dokumen)	Adanya kepastian hukum dengan ditetapkannya standar pelayanan
4. Penandatanganan Fakta Integritas (1 dokumen)	Menumbuhkan komitmen, integritas dan rasa tanggungjawab tim pelaksana PATEN agar senantiasa mampu melayani masyarakat dengan cepat dan profesional.
5. Pelaksanaan Pelatihan Komputer bagi Petugas Pelayanan (1 kali kegiatan)	Petugas dapat terampil melayani sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
6. Penerbitan leaflet dan banner	Sampainya informasi kepada masyarakat secara terbuka untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan
7. Sosialisasi tentang Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan (1 kali kegiatan)	Sampainya informasi mengenai standar pelayanan dan One Stop Pelayanan Perizinan
8. Piloting Pelayanan Perizinan	Pembuktian proses penerbitan dokumen perizinan yang cepat
9. Evaluasi dan Pelaporan (1 dokumen)	Terukurnya tingkat keberhasilan dari kegiatan yang dilaksanakan
Jangka Menengah	
1. Tersedianya tambahan sarana (seperangkat komputer dan perlengkapan lainnya)	Terwujudnya pelayanan yang cepat khususnya pelayanan perizinan
Jangka Panjang	
1. Terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur dilihat dari hasil survey IKM (1 Dokumen)	Terwujudnya pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Gantung yang Profesional, ramah, nyaman, Transparan, akuntabel dan partisipatif
2. Pembuatan website Kecamatan	Terwujudnya pemahaman masyarakat terhadap

	tentang standar pelayanan melalui media Sosial.
3. One stop service pelayanan perizinan dan non perizinan	Proses dan penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yang cepat dan dapat ditunggu di tempat

G. PENTAHAPAN UTAMA

TAHAP UTAMA	WAKTU
JANGKA PENDEK	
MILESTONE I : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan	
a. Konsultasi dengan Mentor tentang usulan proyek perubahan b. Rapat koordinasi internal untuk menyamakan persepsi dan menjelaskan secara detail tentang penyusunan proyek perubahan c. Koordinasi dengan stakeholder tentang usulan proyek perubahan d. Pengesahan usulan judul proposal proyek perubahan	Minggu ke I : Agustus 2017
MILESTONE II : Pembentukan tim proyek perubahan	
a. Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staf tentang proyek perubahan b. Penyusunan SK Camat tentang Tim Proyek Perubahan	Minggu ke IV : Agustus 2017
MILESTONE III : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait	
a. Rapat penyusunan rancangan standar pelayanan b. Penyiapan bahan Pembahasan dan Form c. Berita Acara Kesepakatan d. Pelaksanaan pembahasan standar pelayanan dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait. e. Penetapan Standar Pelayanan	Minggu ke IV, I dan II : Agustus dan September 2017
MILESTONE IV : Penandatanganan Fakta Integritas	
a. Penyusunan konsep Fakta Integritas b. Pemantapan Fakta Integritas c. Penandatanganan Fakta Integritas	Minggu ke III: September 2017
MILESTONE V: Pelatihan Komputer Bagi Petugas Pelayanan	
a. Rapat Persiapan b. Koordinasi dengan Stakeholder mengenai penetapan jadwal, tempat, materi dan narasumber c. Pelaksanaan Bimtek	Minggu ke IV : September 2017

d. Evaluasi pelaksanaan Bimtek	
MILESTONE VI : Penerbitan leaflet dan banner	
a. Rapat koordinasi persiapan b. Penyusunan materi c. Design dan editing d. Percetakan e. Penerbitan Leaflet dan banner f. Pendistribusian	Minggu ke I Oktober 2017
MILESTONE VII : Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan	
a. Rapat persiapan b. Penyusunan materi, jadwal c. Pelaksanaan sosialisasi penyelenggaraan pelayanan d. Evaluasi Pelaksanaan sosialisasi penyelenggaraan Pelayanan	Minggu ke II Oktober 2017
MILESTONE VIII : <i>Piloting</i> Pelayanan Perizinan	
a. Memberikan pelayanan perizinan kepada pemohon sebagai piloting pelayanan perizinan	Minggu ke II dan III : Oktober 2017
MILESTONE IX : Evaluasi dan Pelaporan	
a. Rapat Evaluasi b. Pembuatan Laporan c. Penyampaian Laporan hasil evaluasi kepada atasan langsung	Minggu ke III : Oktober 2017
JANGKA MENENGAH	
MILESTONE I : Pengadaan Sarana Komputer dan Perlengkapannya	
a. Tersedianya Sarana Komputer dan perlengkapannya untuk mempercepat proses pelayanan	Tahun 2018
JANGKA PANJANG	
MILESTONE I : Tercapainya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
a. Mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) b. Tersedianya media informasi mengenai standar pelayanan melalui media social c. Mewujudkan one stop service pelayanan perizinan dan non perizinan	Tahun 2018 Tahun 2019

JADWAL RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN

No	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan	Target Waktu	Agustus				September				Oktober			Hasil Kegiatan	Monev	
				I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III			
JANGKA PENDEK																	
Milestone I : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan																	
1.	Konsultasi dengan Mentor tentang usulan proyek perubahan	Project Leader	4 hari													Arahan mentor	Minggu ke I
2.	Rapat koordinasi internal untuk menyamakan persepsi dan menjelaskan secara detail tentang penyusunan proyek perubahan	Project Leader														Bahan rapat	Agustus 2017
3.	Koordinasi dengan stakeholder tentang usulan proyek perubahan	Project Leader														Arahan stakeholder	
4.	Pengesahan usulan judul proposal proyek perubahan	Project Leader														Judul Proposal proyek perubahan	
Milestone II : Pembentukan Tim Proyek Perubahan																	
1.	Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staf tentang proyek perubahan	Project Leader	2 hari													Daftar Hadir Bahan Rapat Laporan	Minggu ke IV
2..	Penyusunan SK Camat Gantung tentang Tim Proyek Perubahan	Project Leader														SK Tim Proyek Perubahan dokumentasi	Agustus 2017
Milestone III : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait																	
1.	Rapat penyusunan rancangan standar pelayanan (memperbaharui)	Project Leader dan Tim 1	8 hari													Rancangan Standar Pelayanan	
2.	Penyiapan bahan Pembahasan dan Form Berita Acara Kesepakatan	Project Leader dan Tim 1														Bahan Rapat Form Berita Acara	Minggu ke IV dan I
2.	Pelaksanaan pembahasan standar pelayanan dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait.	Project Leader dan Tim 1														Undangan, daftar hadir notulen Berita Acara dokumentasi	Agustus dan September 2017
3.	Penetapan Standar Pelayanan	Camat														SK Penetapan Standar Pelayan	
Milestone IV : Pelatihan Komputer bagi Petugas Pelayanan																	
1.	Rapat persiapan	Project Leader dan Tim 2	5 hari													Undangan Daftar Hadir Notulen	Minggu ke II September

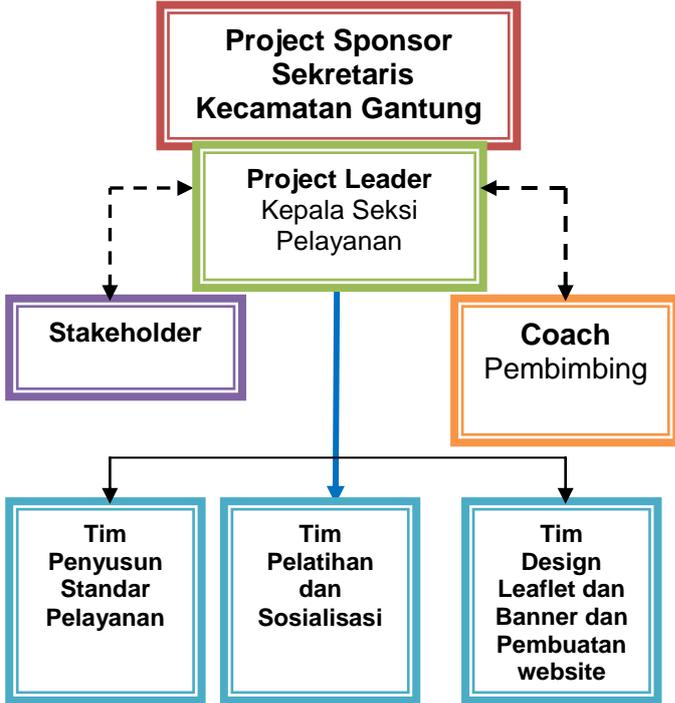
3.	Penandatanganan Pakta Integritas	Project Leader																Pakta integritas yang sudah ditandatangani			
Milestone IX : Evaluasi dan Pelaporan																					
1.	Rapat Evaluasi Pembuatan Laporan	Project Leader	5 hari															Daftar hadir	Minggu ke III Oktober 2017		
3.	Penyampaian Laporan hasil evaluasi Mentor	Project Leader																Laporan hasil Evaluasi yang sudah ditandatangani			
JANGKA MENENGAH																					
MILESTONE I : Pengadaan Sarana Komputer dan Perlengkapannya																					
1.	Menerima hasil pengadaan Komputer dan perlengkapan lainnya	Project Leader																Komputer, Printer, banner	Awal 2018		
2.	Penataan sarana komputer dan perlengkapan lainnya	Project Leader																			
JANGKA PANJANG																					
Milestone I: Tercapainya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan terlaksananya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai Standar Pelayanan dan SOP																					
1.	Mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Project Leader																Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	Akhir 2018		
Milestone II : Pembuatan Website Kecamatan																					
1.	Rapat Koordinasi Intern di Kecamatan	Project Leader																Bahan rapat Laporan dokumentasi Notulen Website Data base standar pelayanan	Awal 2019		
2.	Koordinasi dengan stakeholder	Project Leader																			
3.	Pembuatan website	Project Leader dan Tim 3																			
4.	Penginputan data	Project Leader dan Tim 3																			
Milestone III : Terlaksananya One Stop Service Pelayanan dan Non Perizinan																					
1.	Mewujudkan proses dan penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yang cepat	Project Leader																One Stop Service Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan			

JADWAL REALISASI PELAKSANAAN KEGIATAN

No.	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan	Target Waktu	Agustus				September				Oktober			Hasil Kegiatan	Monev	
				I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III			
JANGKA PENDEK																	
Milestone I : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan																	
1.	Konsultasi dengan Mentor tentang usulan proyek perubahan	Project Leader	4 hari													Arahan mentor Formulir Konsultasi dan Bimbingan Dokumentasi	Minggu ke I
2.	Rapat koordinasi internal untuk menyamakan persepsi dan menjelaskan secara detail tentang penyusunan proyek perubahan	Project Leader														Undangan, Daftar Undangan, Daftar Hadir, Notulen , Dokumentasi	Agustus 2017
3.	Koordinasi dengan stakeholder tentang usulan proyek perubahan	Project Leader														Arahan stakeholder Dokumentasi	
4.	Pengesahan usulan judul proposal proyek perubahan	Project Leader														Judul Proposal proyek perubahan	
Milestone II : Pembentukan Tim Proyek Perubahan																	
1.	Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staf tentang proyek perubahan	Project Leader	2 hari													Undangan, Daftar Undangan, Daftar Hadir, Notulen , Dokumentasi	Minggu ke IV
2.	Penyusunan SK Camat Gantung tentang Tim Proyek Perubahan	Project Leader														SK Tim Proyek Perubahan dokumentasi	Agustus 2017
Milestone III : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait																	
1.	Rapat penyusunan rancangan standar pelayanan (memperbaharui)	Project Leader dan Tim 1	13 hari													Undangan, Daftar Undangan, Daftar Hadir, Notulen , Dokumentasi	
2.	Rapat Koordinasi Dengan Stakeholder tentang Finalisasi Rancangan SP dan Persiapan Pembahasan SP															Undangan, Daftar Undangan, Daftar Hadir, Notulen , Dokumentasi	
3.	Penyiapan bahan Pembahasan dan Form Berita Acara Kesepakatan	Project Leader dan Tim 1														Rancangan SP Form Berita Acara	Minggu ke IV, I,dan II

JANGKA MENENGAH						
MILESTONE I : Pengadaan Sarana Komputer dan Perlengkapannya						
1.	Menerima hasil pengadaan Komputer dan perlengkapan lainnya	Project Leader		Dilaksanakan di tahun 2018	Komputer, Printer, banner	Awal 2018
2.	Penataan sarana komputer dan perlengkapan lainnya	Project Leader				
JANGKA PANJANG						
Milestone I: Tercapainya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan terlaksananya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai Standar Pelayanan dan SOP						
1.	Mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Project Leader		Dilaksanakan di tahun 2018	Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	Akhir 2018
Milestone II : Pembuatan Website Kecamatan						
1.	Rapat Koordinasi Intern di Kecamatan	Project Leader		Dilaksanakan di Tahun 2019	Bahan rapat Laporan dokumentasi	Awal 2019
2.	Koordinasi dengan stakeholder	Project Leader			Notulen	
3.	Pembuatan website	Project Leader dan Tim 3			Website	
4.	Penginputan data	Project Leader dan Tim 3			Data base standar pelayanan	
Milestone III : Terlaksananya <i>One Stop Service</i> Pelayanan dan Non Perizinan						
1.	Mewujudkan proses dan penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yang cepat	Project Leader			One Stop Service Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	

H. TIM EFEKTIF PROYEK PERUBAHAN

Struktur	Deskripsi
<p>Struktur ini merupakan struktur yang terlibat dalam rencana proyek perubahan Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur.</p> <p style="text-align: center;">Gambar 3. Tim Proyek Perubahan</p>  <pre> graph TD A["Project Sponsor Sekretaris Kecamatan Gantung"] -.-> B["Project Leader Kepala Seksi Pelayanan"] A -.-> C["Stakeholder"] A -.-> D["Coach Pembimbing"] B --> E["Tim Penyusun Standar Pelayanan"] B --> F["Tim Pelatihan dan Sosialisasi"] B --> G["Tim Design Leaflet dan Banner dan Pembuatan website"] </pre>	<p>Project Sponsor :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan strategis atas pelaksanaan secara keseluruhan proyek perubahan 2. Menyelesaikan permasalahan di luar kewenangan project leader <p>Coach: Memberikan bimbingan penulisan laporan, memantau serta memberikan arahan pelaksanaan proyek perubahan untuk kelancaran proyek perubahan</p> <p>Project Leader mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memimpin dan mengelola tim kerja 2. Bertanggungjawab atas pelaksanaan proyek perubahan secara keseluruhan 3. Memonitor pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai dengan rencana 4. Melaksanakan dan menyelesaikan isu yang berpotensi menghambat kegiatan 5. Mengevaluasi seluruh kegiatan dan menyerahkan hasil evaluasi kepada Mentor <p>Stakeholder : Sebagai mitra dalam pelaksanaan proyek perubahan</p> <p>Tim Penyusunan rancangan Standar Pelayanan (Tim 1) bertugas untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan rancangan dan pembahasan standar pelayanan b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan project leader c. Menyiapkan administrasi dan dokumentasi kegiatan proyek perubahan <p>Tim Pelatihan dan Sosialisasi (Tim 2)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Rapat Persiapan b. Penyusunan jadwal dan penetapan tempat dan narasumber c. Pelaksanaan Pelatihan d. Evaluasi pelaksanaan Pelatihan e. Pelaksanaan sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan f. Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan g. Bertanggungjawab atas kebutuhan-kebutuhan rapat h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan project leader i. Menyiapkan administrasi dan dokumentasi kegiatan proyek perubahan <p>Tim Design Leaflet, Banner dan Pembuatan Website (Tim 3)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Rapat Persiapan b. Membantu menyiapkan materi

	<ul style="list-style-type: none"> c. Membantu mendesain dan mengedit leaflet dan banner d. Membuat Website e. Menginput data standar pelayanan f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan project leader
--	--

I. IDENTIFIKASI STAKEHOLDERS

Deskripsi

1. Stakeholders Internal:

Perannya sebagai pelaksana proyek perubahan Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur, yaitu

- a. Camat Gantung
- b. Sekretaris Camat Gantung
- c. Kasi Pemerintahan Kecamatan Gantung
- d. Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Gantung
- e. Kasi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Gantung
- f. Kasi Keamanan dan Ketertiban Umum Kecamatan Gantung
- g. Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Gantung
- h. Kasubbag Keuangan dan Perencanaan Kecamatan Gantung
- i. Staff

2. Stakeholders Eksternal:

Perannya sebagai dinas yang membantu pelaksanaan proyek perubahan Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur, sebagai narasumber bersama dengan:

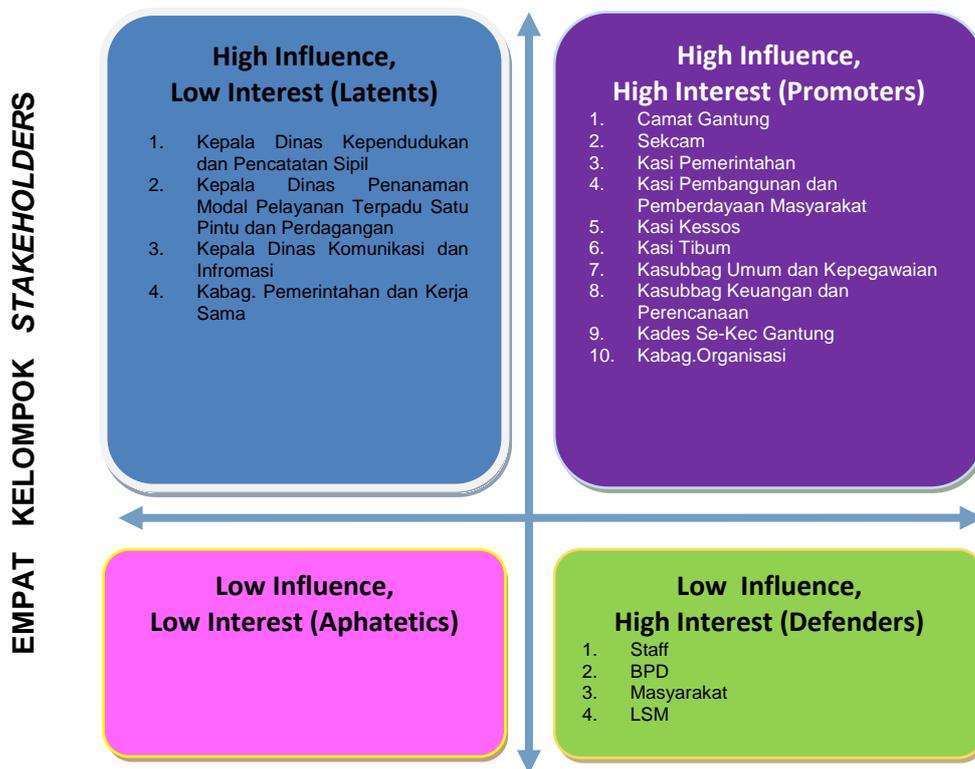
- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur
- b. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan Kabupaten Belitung Timur
- c. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Belitung Timur
- d. Kabag. Pemerintahan dan Kerjasa Sama
- e. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Belitung Timur

Perannya sebagai peserta sosialisasi sekaligus penerima kepentingan dari proyek perubahan yaitu :

- f. Kades Se-Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur
- g. BPD se-Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur
- h. LSM
- i. Masyarakat

Untuk menentukan stakeholders berpengaruh besar dan kecil terhadap proyek perubahan, stakeholders yang dipengaruhi oleh proyek perubahan, maka dilakukan identifikasi stakeholders yang dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok stakeholders seperti gambar sebagai berikut:

Gambar. 4
Empat Kelompok Stakeholder yang Berpengaruh

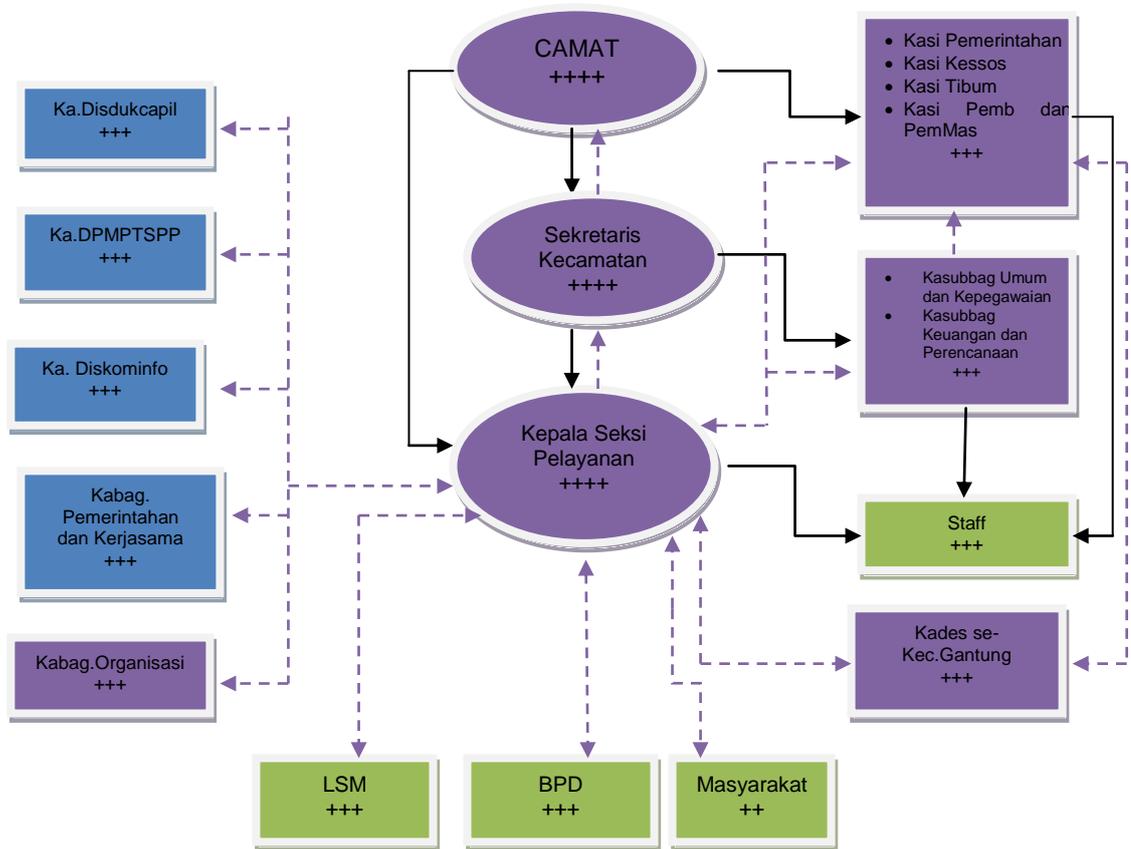


Keterangan:

- **Promoters** memiliki kepentingan besar terhadap proyek perubahan dan juga pengaruh untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya).
- **Defenders** memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungan dalam komunitas, tetapi pengaruhnya kecil untuk mempengaruhi proyek perubahan.
- **Latents** tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam proyek perubahan tetapi memiliki pengaruh besar untuk mempengaruhi proyek perubahan jika mereka menjadi tertarik.
- **Aphatetics** kurang memiliki kepentingan maupun pengaruh bahkan mungkin tidak mengetahui adanya proyek perubahan.

Adapun hasil pemetaan jaringan (*net mapping*) terhadap masing-masing *stakeholder* dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar. 5
Bagan Pemetaan Stakeholder



Keterangan :

	Garis Komando	
	Garis Koordinasi	
	Promoters	Pengaruh besar kepentingan besar
	Latents	Pengaruh besar kepentingan rendah
	Apathetics	Pengaruh rendah kepentingan rendah
	Defenders	Pengaruh rendah kepentingan tinggi
++	Mendukung	
+++ ke atas	Sangat mendukung	

J. IDENTIFIKASI POTENSI MASALAH DAN SOLUSI

Deskripsi

Pelaksanaan proyek perubahan tentu tidak akan terlepas dari berbagai macam kendala. Target dan tujuan proyek perubahan akan tercapai jika semua pihak mendukung dan berjalannya normal. Adapun identifikasi terhadap potensi kendala/masalah yang mungkin timbul antara lain sebagai berikut:

1. Tidak konsistensinya pelaksana baik teamwork maupun stakeholders dalam implementasi proyek perubahan

Solusi: Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pencapaian target pekerjaan

2. Meningkatnya beban volume pekerjaan yang lain di dalam tupoksi Seksi Pelayanan

Solusi: Membuat skala prioritas dan time schedule yang rinci bersama kegiatan yang lain sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sinergi

K. FAKTOR PENDUKUNG KEBERHASILAN

Faktor yang dianggap menjadi kunci keberhasilan pencapaian tujuan proyek perubahan adalah :

1. Dukungan dan komitmen pimpinan yang cukup tinggi dalam mendukung pelaksanaan proyek perubahan
2. Dukungan penuh dari Mentor dan tim pendukung proyek perubahan
3. Dukungan penuh dari *stakeholder*
4. Dukungan penuh dari seluruh pejabat dan personil yang ada di Kantor Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung timur

AKSELERASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GANTUNG



BAB II IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA RI
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
DIKLAT KEPIMPINAN TINGKAT IV ANGKATAN II
2017**

BAB II

IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

A. DESKRIPSI IMPLEMENTASI

Untuk memberikan kemudahan pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat bagi penyelenggaraan perizinan yang pasti, terintegrasi, mudah, efektif dan efisien, membuat Pemerintah Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur perlu berusaha melakukan terobosan dan langkah-langkah untuk mengoptimalkan pelayanan. Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan terobosan baru dalam pelayanan. Dalam Pasal 4 dijelaskan tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Bupati kepada Camat, maka sudah memenuhi syarat substantive untuk pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun untuk melakukan sebuah inovasi pelayanan, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dihadapkan keterbatasan dana yang mampu dialokasikan APBD untuk mencukupi sarana dan prasarana, keterbatasan kompetensi teknis SDM di bidang pelayanan serta masih rendahnya komitmen dan integritas SDM. Untuk mengatasi hal tersebut di atas inovasi yang akan dilakukan antara lain :

• JANGKA PENDEK

1. Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan
 - a. Konsultasi dengan Mentor tentang usulan Proyek Perubahan
Untuk persiapan rancangan proyek perubahan dikonsultasikan terlebih dahulu kepada Mentor tentang usulan proyek perubahan
 - b. Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staf tentang Proyek Perubahan
Pelaksanaan rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan beberapa staf untuk menyamakan persepsi dan menjelaskan secara detail tentang penyusunan Proyek Perubahan
 - c. Konsultasi dengan stakeholder (Kasubbag. Tata Laksana dan Pelayanan Publik Bagian Organisasai Setda Kab.Belitung Timur) tentang usulan proyek perubahan
Untuk persiapan penyusunan standar pelayanan pada tahap implementasi nantinya perlu dikonsultasikan terlebih dahulu kepada stakeholder dalam memfasilitasi penyusunan standar pelayanan
 - d. Pengesahan Usulan Judul Proposal Proyek Perubahan

Dukungan dari Mentor sekaligus atasan langsung diwujudkan dengan pengesahan judul Project Charter yaitu “ One Stop Service Pelayanan Perizinan di Kecamatan Gantung” yang kemudian diganti judul dengan judul “ Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung”

2. Pembentukan Tim Proyek Perubahan

- a. Rapat Koordinasi Internal tentang Proyek Perubahan Pembentukan Tim Proyek Perubahan

Rapat pembentukan Tim Proyek Perubahan dalam pelaksanaan implementasi Proyek Perubahan Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gantung. Keberhasilan Proyek Perubahan merupakan keberhasilan institusi bukan perorangan dan ini menjadi tanggung jawab bersama.

- b. Penyusunan SK Camat Gantung tentang Pembentukan Tim Proyek Perubahan Terbentuknya Tim Proyek Perubahan melalui SK Camat Gantung

3. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait

- a. Rapat Koordinasi Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pelaksanaan Rapat ini dilakukan untuk mensinkronkan maksud dan tujuan dari proyek perubahan yang akan diimplementasikan di Kecamatan Gantung dengan Kecamatan lain di Kabupaten Belitung Timur karena pada dasarnya standar pelayanan di Kecamatan itu sama.

- b. Rapat Koordinasi dengan Stakeholder tentang Finalisasi Rancangan Standar Pelayanan dan Persiapan Pembahasan Standar Pelayanan

Rapat dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan jadwal, tempat, peserta.

- c. Penyiapan bahan Pembahasan dan Form Berita Acara Kesepakatan

Sebelum pembahasan standar pelayanan, tim penyusunan standar pelayanan menyiapkan bahan-bahan pembahasan dan Form Berita Acara Kesepakatan.

- d. Rapat Koordinasi Persiapan Pembahasan Standar Pelayanan

- e. Pelaksanaan Pembahasan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait

Pelaksanaan pembahasan Standar Pelayanan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan.

- f. Penetapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Penandatanganan Pakta Integritas
 - a. Rapat Penyusunan Konsep Pakta Integritas
Rapat ini dilaksanakan untuk menyusun konsep pakta integritas
 - b. Pemantapan dan Penandatanganan Pakta Integritas
Untuk mewujudkan kebersamaan dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas pelayanan, dianggap perlu untuk melakukan kesepakatan bersama melalui pemantapan dan penandatanganan pakta integritas,

5. Pelatihan Komputer bagi Petugas Pelayanan
 - a. Koordinasi dengan stakeholder mengenai jadwal, tempat, materi dan narasumber
Koordinasi ini dilakukan untuk menyepakati dengan stakeholder mengenai jadwal, tempat, materi pelatihan
 - b. Rapat Persiapan
Rapat ini dilaksanakan untuk menentukan materi apa-apa saja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelatihan, jumlah peserta yang akan mengikuti kegiatan pelatihan.
 - c. Pelaksanaan Pelatihan Komputer
Pelatihan ini dilaksanakan untuk meningkatkan keterampilan pegawai kantor Kecamatan pada umumnya dan khususnya untuk petugas pelayanan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.
 - d. Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan
Untuk mengetahui hasil dari kegiatan pelatihan komputer perlu dilakukan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan computer

6. Penerbitan Leaflet dan Banner
Sebagai salah satu sumber penyampaian informasi yang cepat dan mudah kepada masyarakat maka dipandang perlu untuk menerbitkan Leaflet dan Banner tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dalam hal ini Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gantung.
 - a. Rapat koordinasi persiapan dan penyusunan materi
Rapat dilaksanakan untuk membahas rencana penerbitan leaflet dan banner yang meliputi materi yang akan dibuat dan persiapan anggaran.
 - b. Design dan editing
Dilakukan untuk mendapatkan hasil Leaflet dan Banner yang lebih baik.
 - c. Pencetakan dan penerbitan leaflet dan banner
Pencetakan Leaflet dan banner membutuhkan waktu 3 hari

d. Pendistribusian Leaflet

Penyampaian Leaflet ke 7 desa di wilayah Kecamatan Gantung

7. Sosialisasi Standar Pelayanan

a. Rapat Persiapan, penyusunan materi dan jadwal

Rapat ini dilaksanakan untuk menyepakati jadwal, narasumber, materi dan jumlah peserta yang akan diundang serta kesediaan anggaran untuk makan minum sosialisasi

b. Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan

Sebagai wujud implementasi untuk memberikan informasi, menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat, maka dipandang perlu untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang pelaksanaannya melibatkan Mentor, eksternal, aparatur desa, Kepala Dusun dan Ketua RT di Kecamatan Gantung.

c. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan

Untuk mengetahui hasil dari kegiatan sosialisasi standar pelayanan perlu dilakukan evaluasi.

8. Piloting Pelayanan Perizinan

Kegiatan ini dilakukan untuk percontohan hasil dari beberapa kegiatan yang telah dilakukan untuk memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik dari yang sebelumnya.

9. Evaluasi dan Pelaporan

a. Rapat Evaluasi Pembuatan Laporan

Rapat ini dilakukan untuk membuat laporan evaluasi terhadap semua tahapan-tahapan yang telah dilakukan selama jangka pendek

b. Penyampaian Laporan Hasil Evaluasi Kepada Mentor

Setelah dilakukan semua tahapan didapat kesimpulan sebagai berikut:

- Setelah ditetapkannya standar pelayanan, pelatihan komputer, penyampaian leaflet dan sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat dapat memberi kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai pedoman dan acuan, sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi masyarakat.
- Yang terpenting dalam pelayanan adalah kesiapan petugas, sikap dan perilaku yang ramah dalam melayani dengan tindakan yang terbaik agar

dapat memuaskan masyarakat, yaitu dengan memberikan senyuman, transparansi, mudah, lancar, nyaman dan tidak berbelit-belit.

- **JANGKA MENENGAH**

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan syarat substantive yang harus dipenuhi agar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penambahan sarana computer dan pendukung lainnya akan diadakan pada awal tahun 2018

- **JANGKA PANJANG**

- Tujuan utama Kantor Kecamatan Gantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk melihat hasilnya akan dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang akan dilaksanakan pada Tahun Akhir 2018 dengan laporan per semester.
- Dengan berkembangnya teknologi, pembuatan website untuk kemudahan masyarakat mengakses informasi mengenai syarat-syarat pelayanan dan mendapatkan pelayanan secara online serta informasi lainnya mengenai Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Gantung
- Terwujudnya proses dan penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yang cepat (*one stop service*).

B. MATRIK IMPLEMENTASI

IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

Nama Proyek Perubahan	Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur
Area Perubahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan Tim Pelaksana Proyek Perubahan 2. Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan 4. Penandatanganan Pakta Integritas 5. Terlaksananya Pelatihan/Bimbingan Teknis Komputer bagi Pegawai Kantor Camat Gantung 6. Penerbitan Leaflet dan Banner 7. Terlaksananya Sosialisasi Standar Pelayanan Kecamatan 8. Terlaksananya Piloting One Stop Service Pelayanan Perizinan

No	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
1.	Kamis, 03 Agustus 2017	Milestone I: Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan					
	Senin, 31 Juli 2017	a. Konsultasi dengan mentor tentang usulan proyek perubahan	Persetujuan Mentor dan Aksi Lanjut	Masukan dan saran dari Mentor tentang usulan proyek perubahan	100%	Kendala: Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> - Formulir konsultasi dan bimbingan dengan mentor - Dokumentasi
	Selasa, 01 Agustus 2017	b. Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staff tentang usulan proyek perubahan	Terlaksananya Rapat Koordinasi dengan yang diharapkan	Seluruh Stakeholder internal setuju untuk melanjutkan Proyek Perubahan	100%	Kendala: Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> - Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
	Rabu, 02 Agustus 2017	c. Konsultasi dengan stakeholder	Masukan dan saran dari stakeholder tentang usulan proyek perubahan	Rencana penyusunan dan penetapan standar pelayanan kecamatan	100%	Kendala : Konsultasi tatap muka tidak maksimal dikarenakan saat konsultasi, stakeholder sedang mengadakan kegiatan Upaya Penyelesaian : Konsultasi dilanjutkan dengan via telepon dan WA	- Dokumentasi
	Jum'at, 4 Agustus 2017	e. Pengesahan usulan Judul Proposal Proyek Perubahan	Adanya Judul yang sudah di sah kan oleh Mentor	Judul Project Charter	100%	Kendala: Tidak ada	Judul Project Charter
2.	Jum'at, 25 Agustus 2017	Milestone II: Pembentukan Tim Proyek Perubahan a. Rapat Koordinasi internal dengan Pejabat Struktural dan Staff tentang Proyek Perubahan dan Pembentukan Tim Proyek Perubahan	Terlaksananya Rapat Koordinasi	Terbentuknya Tim Proyek Perubahan	100%	Kendala: Camat Gantung tidak hadir dikarenakan banyak undangan yang harus dihadiri dengan waktu yang bersamaan Upaya Penyelesaian: Rapat tetap dilaksanakan dan hasilnya dilaporkan kepada Camat	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Senin, 28 Agustus 2017	b. Penyusunan SK Camat Gantung tentang Tim Proyek Perubahan	Terbentuknya Tim Pelaksana Kegiatan Proyek Perubahan	Terbitnya Surat Keputusan Camat tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Proyek Perubahan	100%	Kendala: Tidak Ada	- SK Camat Gantung No.25.1 Tahun 2017 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Proyek Perubahan

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
3.	Selasa s.d Kamis 29 s.d 31 Agustus 2017	Milestone III: Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait a. Rapat koordinasi dengan stakeholder tentang penyusunan Rancangan Standar Pelayanan	Rakor terlaksana seperti yang diharapkan	Tersusunnya Draf Rancangan Standar Pelayanan	100%	Kendala: Penyesuaian jadwal karena berbenturan dengan undangan yang lain Upaya penyelesaian: Diwakilkan staff yang bersangkutan	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Kamis, 31 Agustus 2017	b. Rapat Koordinasi dengan Stakeholder tentang finalisasi Rancangan Standar Pelayanan dan Persiapan Pembahasan Standar Pelayanan	Rakor terlaksana seperti yang diharapkan	Dukungan penuh dari stakeholder eksternal dan tercapainya kesepakatan jadwal, tempat dan peserta yang akan diundang	100%	Kendala : Tidak Ada	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Jum'at s.d Jum'at 1 s.d 8 September 2017	c. Penyiapan Bahan-bahan pembahasan	Penyiapan Bahan-bahan pembahasan dapat disusun sesuai dengan yang diharapkan	Tersusunnya Rancangan Standar Pelayanan, Draf SK Penetapan SP dan Draf Berita Acara Kesepakatan	100%	Kendala : Butuh waktu yang lama untuk mengedit dan merapikan standar pelayanan dikarenakan banyak pekerjaan lain yang harus diselesaikan sehingga tidak sesuai dengan rencana jadwal pelaksanaan Upaya Penyelesaian : Jadwal diperpanjang	- Rancangan Standar Pelayanan - Draf SK Penetapan Standar Pelayanan - Draf Berita Acara Kesepakatan
	Senin, 11 September 2017	d. Rapat Persiapan Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan	Rapat berjalan sesuai jadwal yang diharapkan	Kesepakatan perwakilan Peserta yang akan diundang	100 %	Kendala : Camat dan 2 kepala seksi tidak hadir dikarenakan bersamaan dengan kegiatan/rapat yang tidak bisa diwakilkan. Upaya Penyelesaian : Peserta yang tidak hadir diwakilkan oleh staf	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
	Kamis, 14 September 2017	e. Focud Group Discussion (FGD) Standar Pelayanan Kecamatan	Diskusi berjalan dengan baik	Penandatanganan Berita Acara Kesepakatan	100%	Kendala : Ada beberapa Kepala OPD yang tidak dapat hadir sehingga ada beberapa rancangan standar pelayanan yang belum bisa disepakati Upaya Penyelesaian: Akan dilaksanakan pertemuan kembali dengan OPD yang tidak hadir	- Undangan - Daftar Hadir - Notulen - Dokumentasi - Berita Acara Kesepakatan - Sk Penetapan Standar pelayanan
	Kamis, 14 September 2017	f. Penetapan Standar Pelayanan	Penandatanganan SK Penetapan Standar Pelayanan	Terbitnya SK Camat Gantung tentang Penetapan Standar Pelayanan Kec. Gantung	100%	Kendala : Tidak ada	- SK Camat Gantung No. 26 Tahun 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Gantung
4.	Senin, 18 September 2017	Milestone IV: Penandatanganan Pakta Integritas a. Rapat koordinasi	Rapat berjalan sesuai jadwal yang diharapkan	Rangkaian draft sesuai dengan hasil kesepakatan bersama	100%	Kendala: Penyesuaian jadwal karena berbenturan dengan undangan yang lain Upaya penyelesaian: Diwakilkan staff yg bersangkutan	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Rabu, 20 September 2017	b. Penandatanganan Pakta Integritas	Kehadiran tim penyelenggara paten	Penandatanganan Pakta Integritas terlaksana sesuai harapan	100 %	Kendala : Ada 1 Kepala Seksi (Seksi Kesso) Yang tidak hadir dikarenakan jadwal undangan yang bersamaan Upaya penyelesaian : Untuk penandatanganan pakta integritas untuk Kepala Seksi yang tidak hadir ditunda.	- Undangan - Daftar Yang diundang - Notulen - Dokumentasi - Pakta Integritas yang sudah ditandatangani

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
5.	Senin, 04 September 2017	Milestone V : Pelatihan Komputer a. Koordinasi dengan Stakeholder mengenai rencana pelatihan komputer	Koordinasi langsung dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government	Tercapainya kesepakatan rencana jadwal dan materi pelaksanaan pelatihan komputer	100 %	Kendala: Rencana jadwal pelatihan pada rancangan tidak sesuai dan harus menyesuaikan dengan jadwal dari Diskominfo Upaya penyelesaian : Penyesuaian jadwal	- Dokumentasi - Surat Permohonan - Surat Kesiediaan
	Senin, 25 September 2017	b. Rapat Koordinasi Persiapan Pelatihan Komputer	Kehadiran stakeholder internal dan tim sesuai dengan yang diharapkan	Rapat terlaksana sesuai harapan	100 %	Kendala: Rapat dilaksanakan dengan 2 pembahasan yaitu persiapan pelatihan dan rapat anggaran 2018 dikarenakan padatnya kegiatan dan untuk efisien waktu. Upaya penyelesaian: Rapat tetap dilaksanakan dengan tidak mengurangi makna dari hasil rapat tersebut.	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Kamis, 28 September 2017	c. Pelaksanaan Pelatihan Komputer	Kehadiran dan semangat dari peserta pelatihan	Pelatihan terlaksana sesuai harapan	100 %	Kendala : Pada hari bersamaan adanya kegiatan sosialisasi dari Dinas Kesehatan yang menggunakan ruangan pertemuan Kecamatan dan tidak adanya koordinasi dari kepala seksi yang membidangi tentang hal tersebut. Upaya Penyelesaian : Pelatihan dilaksanakan di ruangan Sekretariat dan ditata dengan sebaik-baiknya	- Dokumentasi - Materi - Daftar Hadir
	Jum'at, 29 September 2017	d. Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Komputer	Kehadiran tim sesuai dengan yang diharapkan	Tersusunnya Laporan Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan	100 %	Kendala :-	- Laporan - Dokumentasi

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
6.	Senin, 02 Oktober 2017	Milestone VI: Penerbitan Leaflet dan Banner a. Rapat koordinasi persiapan dan penyusunan materi	Kehadiran stakeholder dengan diharapkan sesuai yang	Rapat terlaksana sesuai jadwal	100%	Kendala: Penyesuaian jadwal karena berbenturan dengan undangan yang lain Upaya penyelesaian: Diwakilkan staff yg bersangkutan	- Undangan - after yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat
	Selasa, 03 Oktober 2017	b. Design dan editing	Hasil sesuai design	Design Leaflet dan banner	100%	Kendala: Jadwal penyelesaian pencetakan sulit untuk dipastikan Upaya penyelesaian: Kesepakatan dengan perusahaan percetakan tentang waktu penyelesaiannya	- Design
	Kamis, 05 Septemb	c. Pencetakan Penerbitan Leaflet dan Banner	Leaflet dan Banner terbit sesuai dengan yang di design	Leaflet dan Banner	100%	Kendala: Tidak ada	- Leaflet dan Banner
	Jum'at, 06 2017	d. Pendistribusian leaflet	Leaflet diterima oleh seluruh desa	Masyarakat paham akan prosedur perizinan di Kecamatan	100%	Kendala: - Upaya penyelesaian: -	- Tanda terima - Dokumentasi
7.	Senin, 09 Oktober 2017	Milestone VII: Sosialisasi Standar Pelayanan a. Rapat Persiapan, Penyusunan materi, jadwal dan narasumber	Kehadiran stakeholder dengan diharapkan sesuai yang	Kesepakatan Jadwal, narasumber dan peserta	100%	Kendala: Jadwal berbenturan dengan undangan lain Upaya penyelesaian: Penyesuaian jadwal sesuai kesepakatan	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi - Surat Permohonan Narasumber - Materi

No.	Tanggal	Program Aksi / Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Capaian	Prosentase Capaian	Kendala dan Upaya Penyelesaiannya	Bukti Fisik
	Rabu, 11 Oktober 2017	b. Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan	Kehadiran Undangan	Sosialisasi terlaksana sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	100%	Kendala: Tidak ada anggaran khusus untuk kegiatan sosialisasi ini Upaya penyelesaian: Menggunakan anggaran yang ada seperti anggaran fotokopi dan makan minum	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Dokumentasi
	Jum'at, 13 Oktober 2017	c. Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi Standar pelayanan	Kehadiran tim	Tersusunnya Laporan Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan	100 %	Kendala : -	- Laporan - Dokumentasi
8.	Minngu III September – Oktober 2017	Milestone VIII: Piloting Pelayanan Perizinan Memberikan Pelayanan perizinan kepada pemohon sebagai piloting pelayanan perizinan	Persyaratan lengkap pemohon langsung perantara berkas dan datang tanpa	Dokumen diterbitkan sesuai waktu yang tertera dalam standar pelayanan	100%	Kendala:-	- Surat Pernyataan testimoni - Dokumentasi
	Rabu, 18 Oktober 2017	Milestone IX: Evaluasi dan Pelaporan a. Rapat Evaluasi Pembuatan Laporan	Kehadiran stakeholder	Rapat sesuai jadwal	100%	Kendala: -	- Undangan - Daftar yang diundang - Daftar Hadir - Notulen Rapat - Dokumentasi
	Rabu, 18 Oktober 2017	b. Penyampaian laporan hasil evaluasi kepada Mentor	Hasil Evaluasi sesuai dengan yang diharapkan	Kegiatan berjalan sesuai jadwal	100 %	Kendala : -	Laporan Hasil Evaluasi

AKSELERASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GANTUNG



BAB III PENUTUP

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA RI
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
DIKLAT KEPIMPINAN TINGKAT IV ANGKATAN II
2017**

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kecamatan Gantung sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Belitung Timur, mempunyai kedudukan yang strategis karena berada pada garis depan/Front Line yang berhadapan langsung dengan berbagai kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang selalu berubah dan berkembang, sehingga harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan sikap dan perilaku yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara baik, mudah, lancar, nyaman, transparan, cepat dan tidak berbelit-belit.
2. Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana, Anggaran merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam Proyek Perubahan “Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung”. Untuk itu kualitas Sumber Daya Manusia baik petugas pelayanan maupun partisipasi masyarakat dalam memahami syarat dan prosedur pelayanan perlu ditingkatkan.
3. Dari praktek pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gantung sudah menunjukkan progress yang lebih baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, diharapkan agar lebih ditingkatkan.
4. Dalam pelaksanaan Diklat Pim Tingkat IV yang sudah diselenggarakan oleh Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara Jatinangor Sumedang Propinsi Jawa Barat sudah berjalan baik dan agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan kearah yang lebih baik.

B. REKOMENDASI

1. Perlu adanya upaya peningkatan mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan langkah-langkah untuk lebih mengoptimalkan pelayanan dengan memberdayakan potensi, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana yang sudah ada guna peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mewujudkan keprofesionalan Petugas Pelayanan dan terjaminnya kepuasan masyarakat.
2. Amanat Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus didukung demi terwujudnya Pelayanan Prima untuk masyarakat.
3. Proyek Perubahan ini agar dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan dalam peningkatan mutu dan kualitas baik institusi, stakeholder maupun Project Leader sebagai agen perusahaan atau pelaku perubahan.

4. Dengan adanya standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan, tersedianya media informasi yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui penerbitan leaflet dan banner pelayanan serta terwujudnya komitmen bersama melalui Pakta Integritas di Kantor Kecamatan Gantung menunjukkan terlaksananya tujuan jangka pendek dari Proyek Perubahan.

C. PENGALAMAN PEMBELAJARAN DIKLAT KEPEMIMPINAN

Nama : E l i z a, SE
Nomor Daftar Hadir : 39
Judul Proyek Perubahan : Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung

NO.	MILESTONE	PENGALAMAN YANG DIPEROLEH
1.	Milestone I : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan	Tahu dan mengerti bagaimana menyamakan persepsi dalam lingkungan kerja yang akan dilakukan lokus proyek perubahan
2.	Milestone II : Pembentukan Proyek Perubahan	Memahami lebih mendalam akan persiapan, apa-apa yang harus dilakukan sebelum implementasi dari proyek perubahan dengan kerjasama tim
3.	Milestone III : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-Pihak Terkait	Memahami lebih mendalam prosedur mulai dari penyusunan sampai dengan penetapan standar pelayanan serta mendapatkan masukan dan saran dari peserta diskusi standar pelayanan
4.	Milestone IV : Penandatanganan Pakta Integritas	Memahami bagaimana bertanggungjawab terhadap pelaksanaan proyek perubahan
5.	Milestone V : Pelatihan Komputer bagi Petugas Pelayanan	Memahami kondisi kemampuan Pegawai khususnya petugas pelayanan dalam mengoperasikan komputer
6.	Milestone VI : Penerbitan Leaflet dan Banner	Tahu dan mengerti cara berkomunikasi dengan masyarakat
7.	Milestone VII : Sosialisasi Standar Pelayanan	Tahu dan mengerti dalam memaparkan proyek perubahan terkait Standar Pelayanan
8.	Milestone VIII : <i>Piloting</i> Pelayanan Perizinan	Memahami dan mengerti dalam memandu petugas pelayanan bagaimana memberi jaminan kepada pemohon layanan bahwa produk layanan dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan

9.	Milestone IX : Evaluasi dan Pelaporan	Memahami bagaimana melakukan evaluasi terhadap implementasi proyek perubahan dan melaporkan pelaksanaan dari proyek perubahan
----	--	---

Jatinagor, Oktober 2017
Peserta Diklat,

E L I Z A, S E

NIP. 19810513 200904 2 001

Kesimpulan :

Pelaksanaan implementasi proyek perubahan melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur telah memberikan pengalaman yang baik bagi peserta diklat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Bupati Belitong Timur Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Wewenang Bupati Belitong Timur kepada Camat

**FORMULIR BAGI MENTOR
PADA TAHAP LABORATORIUM KEPEMMPINAN**

1. Nama Peserta	E L I Z A, SE
2. Instansi	Kantor Camat Gantung Kab. Belitung Timur
3. Judul Proyek Perubahan	Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung
Catatan terhadap Pelaksanaan Proyek Perubahan yang dilaksanakan peserta :	
Rekomendasi	

Mentor,

ERWAN, SKM, M.Kes
NIP. 196908131993031007

**FORMULIR KEGIATAN PESERTA DIKLAT
PADA TAHAP LABORATORIUM KEPEMIMPINAN**

1. Nama Peserta : **E L I Z A, S E**
2. Instansi : Kantor Camat Gantung Kab. Belitung Timur
3. Rencana Area Perubahan : Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung

NO.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	REKOMENDASI	PARAF MENTOR
1.	25 Agustus 2017	Laporan Kegiatan Milestone I dan II	Laksanakan proyek perubahan sesuai jadwal	
2.	11 September 2017	Laporan Kegiatan Milestone III	Sesuaikan kembali jadwal kegiatan	
3.	01 Oktober 2017	Laporan Kegiatan Milestone IV dan V	Eviden dilengkapi, lampirkan materi pelatihan komputer	
4.	13 Oktober 2017	Laporan Kegiatan Milestone VI, VII, VIII	Lampirkan materi sosialisasi dan segera susun laporan proyek perubahan	
5.	19 Oktober 2017	Laporan Kegiatan Milestone IX	Siapkan bahan untuk seminar Laboratorium Kepemimpinan	

Peserta Diklatpim Tingkat IV

E L I Z A, S E
NIP. 198105132009042001

SEMINAR IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

“Akselerasi Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik
di Kecamatan Gantung”



Latar Belakang

Terselenggaranya pelayanan masyarakat secara optimal, merupakan fungsi yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menjaga pandangan positif dari masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, harus dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kondisi Saat Ini, Kondisi Yang Diinginkan, Permasalahan

Kondisi Saat Ini

- Belum adanya peningkatan rancangan standar pelayanan
- Masih rendahnya kualitas petugas pelayanan
- Petugas pelayanan belum memiliki komitmen dan integritas sehingga petugas melayani tidak dengan kesadaran dan tanggungjawab.

Kondisi Yang Diinginkan

- Penetapan Standar Pelayanan oleh Camat sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan
- Petugas pelayanan mahir mengoperasikan komputer
- Tumbuhnya kesadaran dan rasa tanggungjawab petugas untuk melayani masyarakat

Permasalahan

- Percepatan peningkatan rancangan standar pelayanan belum diprogramkan
- Petugas belum terampil dan kompeten dalam melayani masyarakat
- Belum berpedomasi pada standar pelayanan dan kurangnya jumlah pegawai membuat petugas kurang fokus melayani masyarakat

Lanjutan....

Kondisi Saat Ini

- Informasi yang berkaitan dengan pelayanan masih sulit untuk diakses oleh masyarakat
- Belum adanya informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan di Pemerintah Desa dan Masyarakat
- Sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai.

Kondisi Yang Diinginkan

- Tersedianya media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat
- Sampainya informasi mengenai percepatan penyelenggaraan pelayanan kepada Pemerintah Desa dan Masyarakat
- Tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai

Permasalahan

- Latar belakang pendidikan masyarakat yang rendah sehingga kesulitan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan administrasi pelayanan publik
- Terjebak dalam kesibukan pelayanan dan program sosialisasi belum optimal
- Anggaran terbatas

Tujuan

Jangka Pendek

- Tersusunnya rancangan Standar Pelayanan sampai dengan penetapan Standar Pelayanan Publik
- Terlaksananya penandatanganan Pakta Integritas Tim Penyelenggara PATEN
- Pelatihan Komputer untuk meningkatkan keterampilan petugas pelayanan
- Tersedianya informasi yang jelas bagi masyarakat tentang Standar Pelayanan
- Terlaksananya sosialisasi tentang penyelenggaraan pelayanan Kecamatan
- Terlaksananya piloting pelayanan perizinan

Jangka Menengah

- Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai

Jangka Panjang

- Tercapainya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan terlaksananya Percepatan Pencapaian Standar Pelayanan
- Tersedianya informasi terkait standar pelayanan bagi masyarakat melalui media sosial/pelayanan berbasis teknologi
- Terwujudnya one stop service pelayanan perizinan dan non perizinan

Manfaat

Bagi Unit Organisasi

Adanya standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

Dengan bertambahnya keterampilan petugas pelayanan maka akan bertambah pula kualitas pelayanan yang dihasilkan

Dengan bertambahnya sarana dan prasarana pendukung maka proses pelayanan akan semakin cepat

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sebagai pembina dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan

Bagi DPMPTSP

Sebagai pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kecamatan

Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi

Kegiatan pelatihan dapat menyerap anggaran bimbingan teknis di Dinas Komunikasi dan Informasi

Bagi Bagian Organisasi Setda

Sebagai fasilitator/bahan terhadap penilaian kepatuhan standar pelayanan yang dilakukan oleh ombudsman

Bagi LSM

Sebagai perwakilan masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan

Bagi Masyarakat

Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diajukan untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan sehingga berkas persyaratan lengkap sampai di Kecamatan

Proses pelayanan perizinan cepat sehingga pemohon dapat menunggu sampai dengan penyerahan dokumen

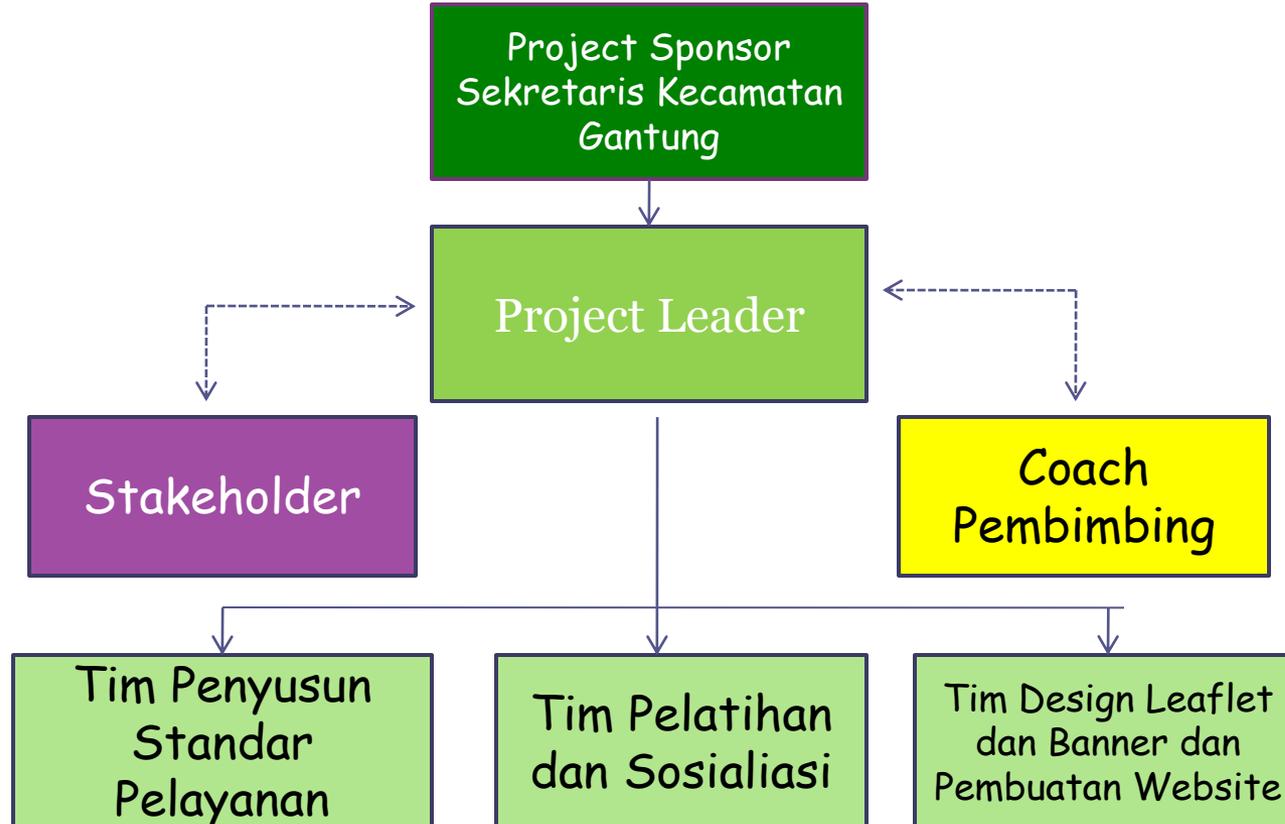
Dengan cepatnya dokumen yang diterima akan mempercepat pula masyarakat melengkapi persyaratan untuk pengajuan pinjaman di lembaga keuangan

Jenis Inovasi

Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gantung melalui :

1. Penetapan Standar Pelayanan
2. Penandatanganan Pakta Integritas
3. Pelatihan Komputer Bagi Petugas Pelayanan
4. Penerbitan Leaflet dan Banner
5. Sosialisasi Standar Pelayanan

Tim Efektif



Capaian Proyek Perubahan

Milestone 1 : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan

1. Konsultasi dengan mentor tentang usulan proyek perubahan (Senin, 31 Juli 2017)
Hasil : Lembar Catatan dan Rekomendasi Mentor
2. Rapat koordinasi internal dengan pejabat struktural dan staf tentang usulan proyek perubahan (Selasa, 01 Agustus 2017)
Hasil : Dukungan dan persetujuan dari stakeholder internal

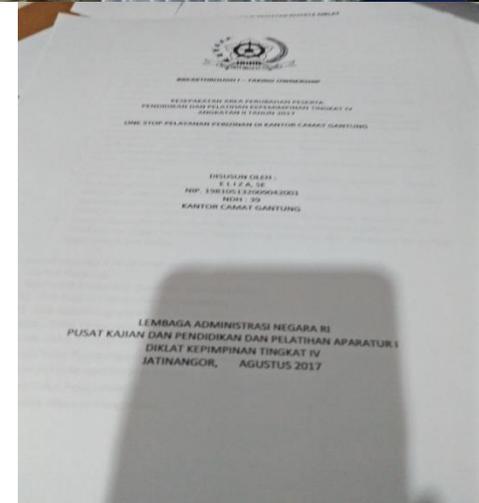


Capaian Proyek Perubahan

Milestone 1 : Melaksanakan persiapan rancangan proyek perubahan

3. Konsultasi dengan stakeholder (kasubbag. Tatalaksana dan Pelayanan Publik Bagian Organisasi Setda) (Rabu, 02 Agustus 2017) mengenai rencana penyusunan dan penetapan standar pelayanan.
Hasil : Rencana penyusunan dan penetapan standar pelayanan

4. Pengesahan usulan Judul Proyek Perubahan (Jum'at, 04 Agustus 2017)
Hasil : Kesepakatan Area Perubahan

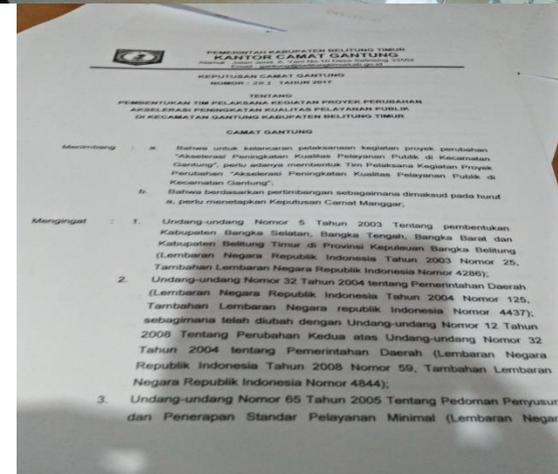


Capaian Proyek Perubahan Milestone 2 : Pembentukan Tim Proyek Perubahan

1. Rapat koordinasi internal dengan Pejabat Struktural dan Staff tentang proyek perubahan dan pembentukan tim proyek perubahan (Jum;at, 25 Agustus 2017)
Hasil : Terbentuknya Tim Pelaksanan Proyek Perubahan



2. Penyusunan SK Camat Gantung tentang Tim Pelaksana Proyek Perubahan (Senin, 28 Agustus 2017)
Hasil : SK Camat Gantung No. 25.1 Tahun 2017 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Proyek Perubahan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 3 : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-pihak Terkait

1. Rapat koordinasi dengan stakeholder tentang penyusunan Rancangan Standar Pelayanan (Selasa s.d Kamis 29 s.d 31 Agustus 2017)
Hasil : Tersusunnya draf Rancangan Standar Pelayanan
2. Rakor dengan stakeholder (Kabag.Organisasi dan Kasi Pelayanan Kec. Se-Kab.Belitim) tentang finalisasi dan Persiapan pembahasan SP (Kamis, 31 Agustus 2017)
Hasil : Kesepakatan Jadwal, Tempat, Jumlah Undangan dan bahan-bahan yang harus dipersiapkan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 3 : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-pihak Terkait

3. Penyiapan bahan-bahan pembahasan SP (1 s.d 8 September 2017)
Hasil : Rancangan SP, Draf SK, Draf Berita Acara
4. Rapat persiapan pembahasan rancangan SP dengan Tim dan staf (Senin, 11 September 2017)
Hasil : jumlah dan menunjuk peserta undangan yang akan diundang



Capaian Proyek Perubahan Milestone 3 : Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan Masyarakat dan Pihak-pihak Terkait

5. Focused Group Discussion (FGD) Standar Pelayanan (Kamis, 14 September 2017)
Hasil : Berita Acara Kesepakatan Standar Pelayanan Kecamatan
6. Penetapan Standar Pelayanan (Kamis, 14 September 2017)
Hasil : SK Camat Gantung No. 26 Tahun 2017 Tanggal 14 September 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Gantung



Capaian Proyek Perubahan Milestone 4 : Penandatanganan Pakta Integritas

1. Rapat koordinasi mengenai penyusunan/pembuatan pakta integritas
(Senin, 18 September 2017)
Hasil : Kesepakatan Pembuatan Pakta Integritas
2. Penandatanganan Pakta Integritas
(Rabu, 20 September 2017)
Hasil : Penandatanganan Pakta Integritas



Capaian Proyek Perubahan Milestone 5 : Pelatihan Komputer

1. Koordinasi dengan stakeholder eksternal (Kabid. Penyelenggaraan E-Government Diskominfo)
Senin, 04 September 2017
Hasil : Surat Permohonan Fasilitasi Pelatihan Komputer
2. Rakor Persiapan Pelatihan Komputer (Senin, 25 September 2017)
Hasil : Kesepakatan Peserta Pelatihan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 5 : Pelatihan Komputer

3. Pelaksanaan Pelatihan Komputer
(Kamis, 28 September 2017)
Hasil : Adanya peningkatan kemahiran dari petugas pelayanan khususnya dan seluruh pegawai Kecamatan Gantung umumnya.
4. Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan
(Jum'at, 29 September 2017)
Hasil : Laporan Evaluasi



Capaian Proyek Perubahan Milestone 6 : Penerbitan Leaflet dan Banner

1. Rakor persiapan dan penyusunan dan materi (Senin, 02 Oktober 2017)
Hasil : Masukan dan saran materi leaflet dan banner serta kesediaan anggaran.
2. Design dan editing (Selasa, 03 Oktober 2017)
Hasil : Design Leaflet dan Banner



Capaian Proyek Perubahan Milestone 6 : Penerbitan Leaflet dan Banner

3. Pencetakan Leaflet dan Banner (Kamis, 5 September 2017) Hasil : Leaflet dan Banner

PATER PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KEKAMATAN GANTUNG

VISI DAN MISI PELAYANAN KEKAMATAN GANTUNG KABUPATEN BELITUNG TIMUR

VISI
"TERBUKANYA MASYARAKAT KEKAMATAN GANTUNG SEHATERA MELALUI PROFESIONALITAS PELAYANAN PUBLIK TERPADU"

MISI

1. MENINGKATKAN KECAMATAN GANTUNG SEBAGAI PUSAT PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI DAN INOVASI
2. MENINGKATKAN PENINGKATAN KEBERTAHAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DAN MENINGKATKAN KEPuasan MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN YANG DIBERIKAN
3. MENINGKATKAN KUALITAS APARATUR PEMERINTAH YANG PROFESIONAL DENGAN SIKAP DAN PRAGMATA YANG OPTIMAL
4. MENINGKATKAN PARTISIPASI DAN SIKAP MASYARAKAT DALAM MENYIPAKAN IDEAL YANG KONDISIF BAGI KEMERDEKAAN MASYARAKAT KEKAMATAN YANG SEHATERA

MOTTO PELAYANAN KEKAMATAN GANTUNG
GANTUNG (GESIT, AMANAH DAN ADUNTAIBEL, NORMATIF, TERBUK DAN TELITI, BULET, NYAMAN, GEMBIRA)

ALUR PELAYANAN

```

    PERMINTAAN -> PENYEMPAAN BARANG
    PERMINTAAN -> PERUSAHAAN
    PERMINTAAN -> KAWA PELAYANAN
    PERMINTAAN -> KAWA PELAYANAN
    
```

Layanan Pengambilan dapat menggunakan!

1. Menjalankan seluruh prosedur pelayanan
2. Menjalankan seluruh prosedur pelayanan
3. Menjalankan seluruh prosedur pelayanan
4. Menjalankan seluruh prosedur pelayanan

KANDAS CAKUP GANTUNG
A. ANGGARAN YANG BUKU, DAN DESA KECAMATAN GANTUNG KAR BEMTA

PERSYARATAN PELAYANAN NON PERIZINAN

BUKTI PEMBAYARAN SURAT PENGANTAR KTP ELEKTRONIK (KTP)

1. Pengantar RT 1 lembar
2. Pengantar KRT 100 dari Desa (Formulir 1.212) 1 lembar
3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) 1 lembar
4. Pas Foto berwarna 3x2 cm 1 lembar
5. Surat Keterangan Hilang dari Pengadilan (jika ada) 1 lembar

LEGALISASI PENGANTAR KARTU KELUARGA (KK)

1. Pengantar RT 1 lembar
2. Pengantar Kartu Keluarga (KK) dari Desa 1 lembar
3. Fotokopi KTP 1 lembar

LEGALISASI PENGANTAR KARTU KELUARGA (KK)

1. Pengantar RT 1 lembar
2. Pengantar Kartu Keluarga (KK) dari Desa 1 lembar
3. Fotokopi KTP 1 lembar

PENGANTAR SURAT PINDAH

1. Pengantar RT 1 lembar
2. Pengantar Surat Pindah dari Desa 1 lembar
3. Fotokopi KTP 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN TOKAH BANYU (SKTB)

1. Pengantar Surat Keterangan Tokah Banyu (SKTB) 1 lembar
2. Fotokopi KTP 1 lembar

PENGANTAR SURAT PINDAH CACING

1. Pengantar RT 1 lembar
2. Pengantar Surat Pindah Cacing dari Desa 1 lembar
3. Fotokopi KTP 1 lembar
4. Pas Foto 3x2 cm 1 lembar

BUKTI PEMBAYARAN BUKU

1. Pembayaran BUKU dari Kantor Desa 1 lembar
2. Fotokopi KTP 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN IKHTAR TAMBAN

1. Surat Keterangan dari Ikhtar dan Kantor Desa 1 lembar
2. Surat Keterangan dari Ikhtar dan Kantor Desa 1 lembar
3. Surat Keterangan dari Ikhtar dan Kantor Desa 1 lembar
4. Surat Keterangan dari Ikhtar dan Kantor Desa 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN PENTINGAN KAJA AJU (KKA)

1. Surat Keterangan dari Pentingan Kaja Aju (KKA) 1 lembar
2. Surat Keterangan dari Pentingan Kaja Aju (KKA) 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN TANAH (SKT)

1. Surat Keterangan Tanah dari Kantor Desa 1 lembar
2. Surat Keterangan Tanah dari Kantor Desa 1 lembar
3. Surat Keterangan Tanah dari Kantor Desa 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN SURAT PINDAH (SKP)

1. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
2. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
3. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN SURAT PINDAH (SKP)

1. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
2. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
3. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar

LEGALISASI SURAT KETERANGAN SURAT PINDAH (SKP)

1. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
2. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar
3. Surat Keterangan Pindah dari Kantor Desa 1 lembar



Capaian Proyek Perubahan Milestone 6 : Penerbitan Leaflet dan Banner

4. Pendistribusian Leaflet ke Desa se-Kec.Gantung (Jum'at, 06 Oktober 2017)

Hasil : Pemerintah Desa memiliki informasi pelayanan di Kecamatan dan asyarakat paham persyaratan dan prosedur pelayanan Kecamatan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 7 : Sosialisasi Standar Pelayanan

1. Rapat persiapan,
penyusunan materi,
jadwal dan narasumber
(Senin, 09 Oktober
2017)

Hasil : Kesepakatan
jadwal, narasumber
dan peserta



2. Pelaksanaan Sosialisasi
Standar Pelayanan
(Rabu, 11 Oktober
2017)

Hasil : Kegiatan
Sosialisasi Standar
Pelayanan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 7 : Sosialisasi Standar Pelayanan

3. Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan (Kamis, 12 Oktober 2017)
Hasil : Laporan Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 8 : *Piloting* Pelayanan Perizinan

- Memberikan pelayanan perizinan kepada pemohon layanan sebagai piloting
Hasil : Persyaratan lengkap dan dokumen dapat diterbitkan sesuai standar pelayanan



Capaian Proyek Perubahan Milestone 9 : Evaluasi dan Pelaporan

1. Rapat evaluasi pembuatan laporan
(Rabu, 18 Oktober 2017)
Hasil : Pembuatan Laporan
2. Penyampaian Laporan Hasil Evaluasi kepada Mentor
(Rabu, 18 Oktober 2017)
Hasil : Laporan Hasil Evaluasi kepada Mentor



Dokumentasi Dukungan Stakeholder



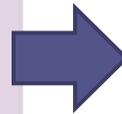
Lanjutan



Kendala dan Upaya Penyelesaian

Kendala

- Tidak adanya anggaran khusus untuk kegiatan yang akan dilakukan
- Kegiatan yang padat dan berbenturan jadwal dengan stakeholder
- Ada tim/stakeholder yang berhalangan hadir pada saat rapat
- Berbenturan jadwal/tempat pelaksanaan kegiatan



Upaya Penyelesaian

- Efisiensi anggaran yang ada
- Penyesuaian jadwal dengan pergeseran jadwal dan pertukaran jadwal dengan kegiatan lain
- Diwakilkan oleh satff
- Manfaatkan ruangan yang representatif

Kesimpulan

Proyek Perubahan untuk jangka pendek telah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai

Adanya pedoman sebagai acuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan;

Adanya komitmen dan tanggungjawab petugas pelayanan

Adanya peningkatan kemahiran petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Adanya Media Infomasi bagi Pemerintahan Desa dan masyarakat untuk mengetahui persyaratan pelayanan

Pelaksanaan implemntasi proyek perubahan melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gantung Kabupaten Belitung Timur telah memberikan pengalaman yang baik bagi peserta diklat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat



**SEKIAN &
TERIMA KASIH**

DOKUMENTASI PENANDATANGANAN SURAT DUKUNGAN



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Sekretaris Desa Limbongan



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Kepala Desa Jangkar Asam



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Kepala Desa Lilangan



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Kepala Desa Batu Penyuh



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Sekretaris Desa Lenggang



Penandatanganan Surat Dukungan oleh Kepala Desa Selinsing



Penandatanganan Surat Dukungan Stakeholder oleh Kepala Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika



Penandatanganan Surat Dukungan Stakeholder oleh Kabag. Pemerintahan dan Kerjasama Setda Kab. Belitung Timur