

BAB II

CAPAIAN KINERJA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH

2.3 Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah

Proses penyusunan pelaporan kinerja dilakukan setiap akhir tahun anggaran bagi setiap instansi yang bertujuan untuk mengukur pencapaian target kinerja yang sudah ditetapkan. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan antara target dan realisasi kinerja, dimana pelaporan kinerja ini akan menjadi dokumen laporan kinerja tahunan yang berisi pertanggung jawaban kinerja suatu instansi dalam mencapai tujuan/sasaran strategis dan disinilah esensi dari prinsip akuntabilitas sebagai suatu pijakan dapat diwujudkan.

Untuk mendukung pembuatan laporan kinerja setiap instansi berkewajiban menyiapkan. Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja secara tertulis dan periodik, untuk memenuhi maksud tersebut, dalam menilai keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran strategis, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020 melakukan pengukuran capaian target indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Biro Organisasi Tahun 2020, dan hasil pengukuran capaian target kinerja dimaksud disampaikan dalam bentuk Laporan Kinerja Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

a. Target Kinerja dalam Perjanjian Kinerja

Pengukuran capaian target indikator kinerja yang dilakukan adalah pengukuran pencapaian target kinerja indikator kinerja sasaran strategis yang ditetapkan dalam dokumen Perubahan Perjanjian Kinerja Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020. Metode pengukuran yang digunakan adalah metode pengukuran sederhana dengan membandingkan target kinerja dengan realisasi kinerja sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Hasil pengukuran capaian indikator kinerja dimaksud digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran strategis dalam rangka mewujudkan visi dan misi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, dan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pencapaian sasaran strategis dimaksud dilakukan analisis deskriptif dengan klasifikasi penilaian capaian indikator kinerja yang digunakan sebagaimana tercantum pada tabel 2.3.1

Tabel 2.3.1
Klasifikasi Penilaian Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis

No	Klasifikasi Penilaian	Predikat
1	85 % - \geq 100 %	Amat Baik
2	69 % - 84 %	Baik
3	53 % - 68 %	Cukup
4	Kecil dari 53 %	Gagal

b. Pengukuran Capaian Kinerja Dibandingkan Dengan Target Perjanjian Kinerja

Hasil pengukuran kinerja Penetapan Kinerja Biro Organisasi Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 2.3.2.

Tabel 2.3.2
Hasil Pengukuran Capaian Indikator Kinerja Penetapan Kinerja Tahun 2020

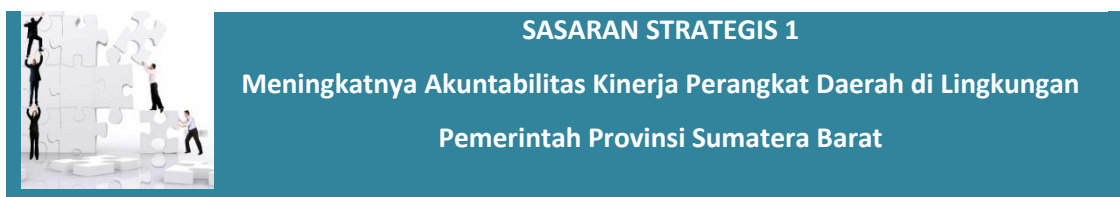
No	Tujuan	Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Jumlah OPD yang memiliki nilai evaluasi SAKIP A	5	4	80
2.		Meningkatnya Kualitas Laporan Kinerja Pemda	Nilai Komponen Pelaporan Kinerja Pemda	12	11,70	97,5
3.	Meningkatnya Kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat ukuran	Meningkatnya Penataan Perangkat Daerah yang sesuai aturan perundang-undangan kelembagaan	Persentase OPD yang pembentukannya sesuai perundang-undangan kelembagaan	90	90	100
4.	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik	Meningkatnya Inovasi Pelayanan Publik	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan	10	10	100

5.		Meningkatnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik yang ditindaklanjuti	40	78	195
6.	Meningkatnya Kinerja Organisasi	Meningkatnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB	BB	100
Jumlah Capaian						572.5
Rata - rata capaian indikator kinerja						95,42

Berdasarkan tabel 2.3.2 diatas, dapat dilihat bahwa target indikator kinerja dengan 6 (enam) sasaran strategis telah dapat direalisasikan dengan tingkat capaian kinerja rata-rata 6 (enam) indikator kinerja sebesar 95.42 %.

c. Pengukuran Capaian Kinerja Dibandingkan Dengan Capaian Tahun Sebelumnya

Berdasarkan hasil pengukuran sebagaimana tercantum pada tabel 2.3.2, selanjutnya pada sub bab ini disajikan analisis capaian indikator kinerja organisasi per-sasaran strategis.



SASARAN STRATEGIS 1
Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan
Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 mengamanatkan instansi Pemerintah untuk menerapkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. SAKIP menjadi alat/sarana bagi instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pencapaian sasaran yang telah ditargetkan kepada pemangku kepentingan. Penerapan SAKIP diharapkan mampu memperbaiki proses pengambilan keputusan mulai dari perumusan kebijakan strategis, perencanaan kinerja tahunan, perjanjian kinerja sampai dengan evaluasi kinerja.

Penyelenggaraan SAKIP pada instansi Pemerintah tidak hanya pada tingkatan Pemerintah Daerah saja akan tetapi juga dilaksanakan pada tingkat Organisasi Perangkat Daerah.

Keberhasilan penyelenggaraan SAKIP di tingkat OPD akan berpengaruh terhadap implementasi SAKIP di tingkat Pemerintah Daerah dan sebaliknya. Untuk mengetahui bagaimana SAKIP diterapkan pada OPD, setiap tahun evaluator dari inspektorat daerah melaksanakan evaluasi akuntabilitas kinerja.

Dalam hal penyelenggaraan SAKIP, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mempedomani Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 65 tahun 2012 yang telah diubah menjadi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan SAKIP di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hal tersebut, Biro Organisasi menetapkan meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagai sasaran yang diukur dengan indikator jumlah OPD yang memiliki nilai evaluasi SAKIP A.

Untuk tahun 2020, jumlah OPD yang memiliki nilai evaluasi SAKIP A ditargetkan 5. Penetapan target ini didasarkan pada dokumen renstra Biro Organisasi dengan tetap memperhatikan kondisi OPD yang sudah bernilai A di tahun 2019. Target tahun 2020 ini sudah sesuai dengan target yang ada dalam dokumen Renstra Biro Organisasi dan meningkat sebanyak 2 OPD dari jumlah OPD yang memiliki nilai evaluasi SAKIP A di tahun 2019. capaian indikator sasaran meningkatnya akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Sumbar disajikan pada tabel 2.3.3

Tabel 2.3.3
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 1

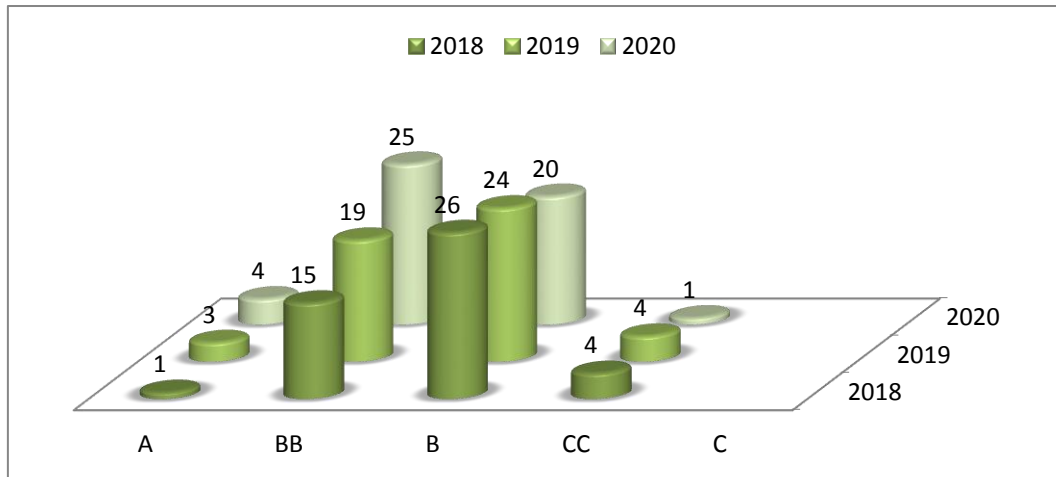
No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	% Capaian Kinerja
1	Jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A	5	4	80

Indikator kinerja jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A di tahun 2020 ditargetkan 5, terealisasi 4 dengan tingkat capaian 80% termasuk kategori keberhasilan BAIK.

Realisasi indikator kinerja ini diukur dari Laporan Hasil Evaluasi atas implementasi SAKIP Inspektorat Daerah Nomor: 13/Insp-LHE/IV-2020 tanggal 13 April 2020. Hasil evaluasi tersebut menunjukkan dari 50 OPD yang dievaluasi ada 4 PD yang memperoleh nilai A (8%), 25 PD memperoleh nilai BB (50%), 20 PD memperoleh nilai B (40%), 1 PD memperoleh nilai CC (2 %). OPD yang memperoleh nilai SAKIP A di tahun 2020 adalah Badan Keuangan Daerah,

Dinas Kehutanan, Inspektorat Daerah dan Dinas Kelautan dan Perikanan. Perkembangan nilai SAKIP OPD di lingkungan Provinsi Sumatera Barat digambarkan pada grafik di bawah ini:

Grafik 2.3.1



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat implementasi SAKIP di Perangkat Daerah terus mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan dengan bertambahnya OPD yang memperoleh nilai SAKIP A dan BB serta berkurangnya OPD yang bernilai SAKIP CC.

Capaian indikator kinerja jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A sebesar 80% diukur menggunakan metode pengukuran kriteria yang pertama.

Perbandingan realisasi dan capaian indikator kinerja jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A tahun 2020 dengan tahun 2019 serta target tahun terakhir renstra digambarkan pada tabel 2.3.4.

Tabel 2.3.4
Perbandingan Realisasi Tahun 2018-2020 dan Target Tahun 2021
Indikator Kinerja Jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A

No	Indikator Kinerja	Target			Realisasi			% Capaian Kinerja			Target
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2021
1	Jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A	2	5	5	1	3	4	50	60	80	7

Realisasi indikator kinerja jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A di tahun 2020 tercapai di bawah target yang ditetapkan sehingga capaian kinerja indikator ini tercapai < 100%. Akan tetapi, realisasi jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A tahun 2019-2020 menunjukkan tren positif dengan peningkatan sebanyak 1 OPD di tahun 2020 atau sebesar 33,33%.

Untuk tahun 2021, jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A ditargetkan 7 OPD atau meningkat 3 OPD dibandingkan dengan realisasi di tahun 2020. Realisasi tahun 2020 sebanyak 4 OPD menunjukkan pencapaian sebesar 57,14% dari target 2021. dengan mempertimbangkan peningkatan di tahun 2020, Biro Organisasi bersama Bappeda dan Inspektorat akan berupaya Optimal untuk mencapai target tersebut.

Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A antara lain:

1. Menyempurnakan dokumen perencanaan dan Pelaporan Kinerja Prov Sumbar dan OPD di lingkungan Prov Sumbar dengan:
 - a. Melakukan pembahasan/verifikasi Cascading Kinerja dan dokumen Perencanaan Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan OPD di lingkungan Provinsi Sumatera Barat (keterkaitan Tujuan, sasaran, indikator kinerja tujuan/sasaran, penetapan target).
 - b. Memverifikasi keselarasan indikator kinerja yang ada di dokumen Perjanjian Kinerja dengan SKP
2. Menyusun dokumen rencana aksi pencapaian indikator kinerja OPD di lingkungan Prov Sumbar
3. Monitoring terhadap pencapaian target indikator kinerja yang telah disepakati dalam dokumen Perjanjian Kinerja. Hal ini akan memudahkan OPD untuk menyusun Laporan Kinerja di akhir tahun.

Hambatan yang ditemukan untuk meningkatkan jumlah OPD yang memiliki nilai SAKIP A antara lain:

1. Perbedaan pemahaman evaluator tentang SAKIP.
2. Belum semua perangkat daerah melaksanakan evaluasi internal secara teratur dan berkelanjutan.
3. Belum semua perangkat daerah mempedomani sistematika pelaporan kinerja yang terdapat pada Surat Edaran Gubernur Sumatera Barat Nomor: 065/ 3979 /ED/GSB-2019.
4. Aplikasi <http://esakip.sumbarprov.go.id>. yang digunakan dalam mengentrikan dokumen SAKIP selama tahun 2019 tidak dapat digunakan (sedang dalam proses perbaikan).

Untuk mencapai target tahun yang akan datang, Biro Organisasi Setda Prov Sumbar akan mengupayakan untuk:

1. Meningkatkan pemahaman aparatur pengelola SAKIP pada OPD dan evaluator di Inspektorat Daerah terkait implementasi SAKIP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Bimtek, Sosialisasi dan Rapat Koordinasi.
2. Menggunakan kembali aplikasi <http://esakip.sumbarprov.go.id> untuk mendukung monev pencapaian target kinerja Pemerintah Daerah dan OPD.
3. Meningkatkan sinergisitas antara Bappeda, Inspektorat dan Biro Organisasi dalam meningkatkan penyelenggaraan SAKIP di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.



Dalam hal meningkatkan akuntabilitas kinerja melalui implementasi SAKIP, instansi pemerintah harus mengoptimalkan penyelenggaraan komponen SAKIP yang terdiri dari perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, reu dan evaluasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah faktor lain yang harus ditingkatkan adalah kualitas laporan kinerja Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, Biro Organisasi menetapkan meningkatnya kualitas laporan kinerja Pemda sebagai salah satu sasaran yang harus dicapai untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah. Indikator yang digunakan untuk mengukur sasaran tersebut adalah nilai komponen pelaporan kinerja Pemerintah Daerah.

Untuk tahun 2020, nilai komponen pelaporan kinerja Pemerintah Daerah ditargetkan 12. Penetapan target ini didasarkan pada target yang telah tercantum dalam dokumen renstra Biro Organisasi. Capaian indikator sasaran meningkatnya kualitas laporan kinerja Pemda disajikan pada tabel 2.3.5

Tabel 2.3.5

Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 2

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	% Capaian Kinerja
1	Nilai komponen Pelaporan Kinerja Pemda	12	11,70	97,5

Indikator kinerja Nilai komponen pelaporan kinerja Pemda di tahun 2020 ditargetkan 12, terealisasi 11,70 dengan tingkat capaian 97,5% termasuk kategori keberhasilan **AMAT BAIK**. Dikarenakan nilai hasil evaluasi SAKIP tahun 2020 untuk Pemerintah Daerah belum dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB, maka realisasi indikator kinerja ini diukur berdasarkan nilai hasil evaluasi SAKIP tahun 2019 sesuai Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tanggal Desember 2019, Nomor B/187/M.AA.05/2019 perihal Hasil Evaluasi atas Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2019.

Capaian indikator kinerja nilai komponen pelaporan kinerja Pemda sebesar 97,5% diukur menggunakan metode pengukuran kriteria yang pertama.

Perbandingan realisasi dan capaian indikator kinerja nilai komponen pelaporan kinerja Pemda tahun 2020 dengan tahun 2019 serta target tahun terakhir renstra digambarkan pada table 2.3.6.

Tabel 2.3.6.
Perbandingan Realisasi Indikator Kinerja Sasaran Strategis 2
Tahun 2019-2020 Dan Target Tahun 2021

No	Indikator Kinerja	Realisasi		% Capaian Kinerja		Target
		2020	2019	2020	2019	2021
1	Nilai komponen pelaporan kinerja Pemda	11,70	11,70	97,5	-	12,3

Realisasi indikator kinerja nilai komponen pelaporan kinerja Pemda di tahun 2020 tercapai di bawah target yang ditetapkan sehingga capaian kinerja indikator ini tercapai < 100%. Dikarenakan data realisasi yang digunakan untuk indikator kinerja ini adalah data realisasi tahun 2019 maka realisasi 2019-2020 menunjukkan angka yang sama. Untuk capaian kinerja tidak dapat dibandingkan karena indikator ini baru digunakan di tahun 2020 sebagai bentuk penyempurnaan sasaran dan indikator kinerja Biro Organisasi.

Untuk tahun 2021, nilai komponen pelaporan kinerja pemda ditargetkan tercapai 12,3 atau meningkat 0,6 dibandingkan dengan realisasi di tahun 2020. Realisasi tahun 2020 sebesar 11,7 menunjukkan pencapaian sebesar 95,12% dari target 2021. Dengan upaya yang maksimal dan penyempurnaan terhadap dokumen perencanaan kinerja Pemerintah Daerah, Biro Organisasi optimis mencapai target yang telah ditetapkan.

Upaya yang telah dilakukan oleh Biro Organisasi untuk meningkatkan nilai komponen pelaporan kinerja pemda adalah sebagai berikut:

1. Melibatkan unsur dari Bappeda dan Inspektorat sebagai Tim Penyusunan Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

2. Meningkatkan koordinasi dengan OPD Penanggung jawab capaian kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
3. Mengupload dokumen Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sesuai waktu yang telah ditentukan.

Hambatan/permasalahan dalam meningkatkan nilai komponen pelaporan kinerja pemda antara lain:

1. Kesulitan menganalisa penyebab keberhasilan/kegagalan pencapaian indikator kinerja jika dihubungkan dengan OPD yang menjadi penanggung jawab pencapaian indikator kinerja. Hal ini dikarenakan oleh informasi dari OPD tersebut masih sedikit / kurang dan belum secara langsung berkaitan dengan pencapaian indikator tersebut.
2. Kesulitan dalam menganalisa efisiensi dan efektivitas penggunaan anggaran dalam pencapaian target indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja.

Untuk mencapai target tahun yang akan datang, Biro Organisasi Setda Prov Sumbar akan mengupayakan untuk:

1. Pengelolaan data kinerja yang lebih baik.
2. Meningkatkan koordinasi dengan OPD penanggung jawab pencapaian target indikator kinerja Pemerintah Daerah
3. Penyempurnaan dokumen perencanaan kinerja dan penyusunan anggaran berdasarkan kinerja yang ingin dicapai.

Anggaran yang disediakan dalam APBD tahun 2020 untuk pelaksanaan program/kegiatan yang mendukung pencapaian sasaran Meningkatnya akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemprov Sumbar adalah sebesar Rp. 128.515.800,- dan terealisasi Rp. 126.254.500,- atau 98,24%. Artinya terdapat efisiensi penggunaan anggaran sebesar Rp. 2.321.300 (1,76%).

Anggaran tersebut berada pada 1 Program yaitu Program Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Provinsi dan SKPD Provinsi Sumatera Barat, dimana Program dan kegiatan sudah dapat menunjang pencapaian sasaran strategis 1 Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat begitupun dengan kegiatan yang terdapat pada program tersebut.



SASARAN STRATEGIS 3

Meningkatnya Penataan Perangkat Daerah yang sesuai aturan Perundang-undangan Kelembagaan

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 15 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap pembentukan Perangkat Daerah yaitu untuk terbentuknya perangkat daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran didasarkan kepada beban kerja yang sesuai dengan kondisi nyata di masing – masing daerah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, pengelompokan jenis perangkat daerah terdiri dari :

1. Sekretariat Daerah, mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam menyusun kebijakan dan pengkoordinasian administrative terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administrative.
2. Sekretariat DPRD, Sekretariat Daerah mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan serta mendukung pelaksanaan dan fungsi tugas DPRD dan secara administrative dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.
3. Inspektorat, bertugas membantu Kepala Daerah membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh Perangkat Daerah.
4. Dinas Daerah, merupakan pelaksana fungsi inti yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pembantu Kepala Daerah.
5. Badan Daerah, melaksanakan fungsi penunjang yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pembantu Kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi mengatur dan mengurus untuk menunjang kelancaran pelaksanaan fungsi inti.

Besaran organisasi perangkat daerah yang diperbolehkan dibentuk oleh Pemerintah Provinsi haruslah berdasarkan pemetaan urusan pemerintahan 2 (dua) variabel yaitu :

1. Variable umum, variable yang ditetapkan berdasarkan karakteristik daerah yang terdiri dari indikator jumlah penduduk, luas wilayah dan jumlah Kabupaten/Kota anggaran daerah.

2. Variabel teknis, variabel yang ditetapkan berdasarkan beban tugas utama setiap urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Berdasarkan kewenangan Pemerintah Provinsi sebagaimana dijelaskan diatas, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat berperan membina dan mengendalikan besaran Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi, dengan melaksanakan fasilitasi rancangan Peraturan Daerah tentang organisasi perangkat daerah, dan sehubungan dengan hal tersebut dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Biro Organisasi menetapkan sasaran strategis kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat ukuran dengan indikator kinerja sebagaimana tercantum pada tabel 2.3.7.

Tabel 2.3.7.
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 3

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
1	Persentase OPD yang pembentukannya sesuai perundang-undangan kelembagaan	90	90	100

Dari tabel 2.3.7.dapat dilihat, capaian kinerja indikator sasaran strategis 3 Meningkatnya Penataan Perangkat Daerah Sesuai Aturan Perundang – Undangan Kelembagaan target 90% dan terealisasi 90% dengan capaian kinerja sasaran strategis 3 sebesar 100%, dengan dasar bahwa telah dilakukan penataan organisasi perangkat daerah dan telah ditetapkan dengan peraturan daerah nomor 13 tahun 2019, dan unit pelaksana teknis daerah yang berubah status dari typelogi B menjadi typelogi A, sehingga sampai dengan tahun 2020 telah dilaksanakan penataan organisasi menuju organisasi perangkat daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran berdasarkan peraturan perundang-undangan kelembagaan daerah.

Formula yang digunakan untuk pengukuran indikator kinerja persentase Persentase Perangkat Daerah Yang Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan adalah sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{OPD yg sesuai perundang undangan}}{\sum \text{Jumlah OPD}} \times 100 =$$

Berdasarkan data dan formula tersebut diatas, hasil pengukuran realisasi indikator kinerja persentase kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat adalah sebagai berikut :

$\frac{\sum 45 \text{ OPD}}{\sum 50 \text{ OPD}} \times 100 = 90$

Dari pelaksanaan indikator kinerja sasaran strategis 3 telah dilaksanakan penataan Organisasi Perangkat Daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dan besaran organisasi yang telah dilaksanakan penataannya sampai dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada table 2.3.8..

Table 2.3.8
Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

No.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
1	2
A	BIRO SETDA
1	BIRO PEMERINTAHAN
2	BIRO HUKUM
3	BIRO HUMAS
4	BIRO KERJASAMA RANTAU
5	BIRO PEREKONOMIAN
6	BIRO BINA MENTAL DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
7	BIRO UMUM
8	BIRO ADM. PENGADAAN DAN PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH
9	BIRO ORGANISASI
B	SEKRETARIAT DPRD
C	INSPEKTORAT DAERAH
D	DINAS-DINAS
1	DINAS PENDIDIKAN
2	DINAS KESEHATAN
3	DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
4	DINAS SUMBER DAYA AIR DAN BINA KONSTRUKSI
5	DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
6	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
7	DINAS SOSIAL
8	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
9	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
10	DINAS PANGAN

11	DINAS LINGKUNGAN HIDUP
12	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
13	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
14	DINAS PERHUBUNGAN
15	DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
16	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
18	DINAS PEMUDA DAN OLAH RAGA
19	DINAS KEBUDAYAAN
20	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
21	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
22	DINAS PARIWISATA
23	DINAS PERKEBUNAN, TANAMAN PANGAN DAN HOLTIKULTURA
24	DINAS PERTERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
25	DINAS KEHUTANAN
26	DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
27	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
	BADAN
1	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
2	BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
3	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
3.a	BADAN PENDAPATAN DAERAH
4	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
5	BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
6	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
7	BADAN PENGHUBUNG

Realisasi dan capaian kinerja sasaran strategis 3 dengan Persentase Perangkat Daerah Yang Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan dibandingkan dengan realisasi dan capaian kinerja tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada tabel 2.3.9 dan table 2.3.10.

Tabel 2.3.9
Target dan Realisasi Indikator Kinerja Sasaran Strategis 3
Tahun 2016 - 2020

No	Indikator Kinerja	Target					Realisasi				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
1	Persentase Perangkat Daerah Yang Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan	51	55	60	70	90	71,42	76,09	76	80	90

Tabel 2.3.10
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 3
Tahun 2016-2020

No	Indikator Kinerja	Capaian				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Persentase Perangkat Daerah Yang Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan	140,03	138,35	126,67	114,28	100

Dari tabel 2.3.9 dan 2 3.10 dilihat, bahwa perbandingan realisasi dan capaian indikator kinerja, persentase Perangkat Daerah yang Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan pada tahun 2018 dapat dibandingkan dengan tahun 2019, hal ini disebabkan penataan kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah yang dilaksanakan mulai tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 masih berpedoman kepada aturan variable umum dan variable teknis untuk pemetaannya dalam menentukan ukuran besar organisasi, dan pembentukan Organisasi Perangkat daerah yang telah dilaksanakan menunjukkan terlaksananya azas pembagian tugas dan tata kerja yang jelas, sehingga kelembagaan tepat fungsi dan tepat ukuran yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dapat diwujudkan mengingat besaran beban tugas masing Organisasi Perangkat Daerah akan berbeda berdasarkan kepada typologi organisasi.

Tahun 2020 anggaran APBD Provinsi Sumatera Barat untuk menunjang terlaksananya sasaran strategis 3 yaitu Meningkatnya Penataan Perangkat Daerah yang sesuai aturan Perundang-Undangan Kelembagaan anggaran tersedia pada 1 (satu) program yaitu program Penataan Kelembagaan Daerah Pemerintah Daerah dengan kegiatan sebanyak 4 (empat) kegiatan

dengan jumlah anggaran sebesar Rp. 535,226,488,- yang terealisasi sebesar Rp. 519,651,304,- atau dengan persentase sebesar 97,09 %.



Pelaksanaan sektor pelayanan publik berhubungan erat dengan peningkatan kapasitas dan kemampuan dalam menyediakan kebutuhan pelayanan, karena merupakan titik strategis dalam membangun dan menerapkan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Keberhasilan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam ranah pelayanan publik akan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat, dan untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kebijakan yang akan dapat meningkatkan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada pemerintah dan pemerintah daerah.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan dalam menanggapi berbagai masalah dalam pembangunan. Konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku diharapkan akan dapat dan mampu membawa perubahan dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri dari terselenggaranya pemerintahan yang baik, dan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dan pemerintah daerah harus seiring dan sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dan pemerintah daerah dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri.

Penyelenggara pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat adalah seluruh organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, namun yang langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dilaksanakan oleh Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan

Publik (UKP3) yang berada pada Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tersebut perlu adanya pembinaan dan pengembangan dari penyelenggaraan pelayanan publik berupa inovasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai salah satu langkah dalam menciptakan pelayanan yang baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat untuk mewujudnya pelayanan publik yang berkualitas, untuk lebih jelasnya upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran strategis yang akan dicapai dalam Perubahan Renstra Biro Organisasi tahun 2016 – 2021 dengan indikator kinerja sebagaimana tercantum pada tabel 2.3.11.

Tabel 2.3.11
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 4
Tahun 2020

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
1	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan	10	10	100
		Capaian Rata – Rata		100

Dari tabel 2.3.11 dapat dilihat, capaian indikator kinerja sasaran strategis 4, yaitu jumlah inovasi pelayanan publik yang diciptakan sebanyak 10 (sepuluh) inovasi dengan persentase capaian sebesar 100%. Perhitungan dari jumlah inovasi yang diciptakan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan publik dapat diketahui dari jumlah Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik (UKP3) yang mengikuti inovasi pelayanan publik tingkat Nasional tahun 2020.

Formula yang digunakan untuk pengukuran indikator kinerja persentase Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{Jumlah Inovasi yang diciptakan}}{\sum \text{Target Inovasi}} \times 100 =$$

Berdasarkan data dan formula tersebut diatas, hasil pengukuran realisasi indikator kinerja persentase inovasi yang diciptakan adalah sebagai berikut :

$\frac{\sum 10 \text{ inovasi}}{\sum 10 \text{ inovasi}} \times 100 = 100$
--

Untuk lebih jelasnya nama Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik (UKP3) yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat provinsi tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 2.3.12.

Tabel 2.3.12
Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik (UKP3)
Yang Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	UKP3	INOVASI
1	BANK NAGARI	BANK NAGARI	SP2D ONLINE
2	RSUD M.NATSIR SOLOK	RSUD M.NATSIR SOLOK	MERTUA GESIT (MELAYANI ORANG TUA DENGAN KLINIK GERIATRI SATU PINTU) ISTEM PELAYANAN INFORMASI PENDAFTARAN ELEKTRONIK MANDIRI (SPIDERMAN)
3	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	Pekan Layanan Administrasi Kependudukan (PELAMINAN)
4	DINAS PANGAN	DINAS PANGAN	TOKO TANI INDONESIA CENTER (TTIC)
5	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	SISTIM PENDATAAN KEOLAHRAGAAN ONLINE (SIDRAGON)
6.	RSUD. PARIAMAN	RSUD. PARIAMAN	SIGADIS KOJA (Siap Tanggap Pasien Disabilitas dan Resiko Jatuh)
7.	Dinas Pariwisata	Dinas Pariwisata	TASTE OF PADANG
8.	Biro Organisasi	Biro Organisasi	SIPENMARU, KGB OTOMATIS
9.	RSJ. H.B SAANIN	RSJ. H.B SAANIN	SILOLA MANIK (Sistem Pengelolaan Mahasiswa secara Elektronik
10.	DPMPPTSP	DPMPPTSP	InLOVEST Sumbar, SIPOPEI

Realisasi dan capaian kinerja sasaran strategis 4 dengan Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan dibandingkan dengan realisasi dan capaian kinerja tahun 2018 dan 2020 dapat dilihat pada tabel 2.3.13.

Tabel 2.3.13
Target dan Realisasi Indikator Kinerja Sasaran Strategis 4
Tahun 2018 – 2020

No.	Indikator Kinerja	Target			Realisasi		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan	10	10	10	10	10	10

Tabel 2.3.14
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 4
Tahun 2018-2020

No	Indikator Kinerja	Capaian		
		2018	2019	2020
1	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan	100	100	100

Dari tabel 3.3.13 dan 3.3.14 dilihat, bahwa perbandingan realisasi dan capaian indikator kinerja, Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan tahun 2018 dapat dibandingkan tahun 2019 dan tahun 2020 dengan target capaian 100%, hal ini disebabkan Unit Kerja Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat Provinsi Sumatera Barat diarahkan juga untuk dapat mengikuti kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi.

Hal lain yang berkaitan dengan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dan berkaitan dengan penilaian dari fungsi – fungsi keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan public melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang merupakan sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan public, karena dari hasil survey kepuasan masyarakat tersebut akan dapat diketahui kekurangan yang ada dan perlu untuk disempurnakan, karena hasil survey kepuasan masyarakat akan dapat menentukan atau menimbulkan terciptanya suatu inovasi pelayanan publik. Adapun unsur-unsur yang menjadi tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilihat sebagai berikut

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Untuk lebih jelasnya hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagaimana pada tabel 2.3.15

Tabel 2.3.15
DAFTAR NAMA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT YANG
MELAKSANAKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2020

NO	NAMA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	SKOR
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	81,72
2	Badan Kepegawaian Daerah	85,27
3	Dinas Kependudukan, dan Pencatatan Sipil	83,51
4	RSUD. Dr. Mohammad Natsir Solok	91,89
5	RSUD Pariaman	94,89
6	Rsud Achmad Muchtar Bukittinggi	92,01
7	RSJ. Prof.Dr. HB. Sa'anin Padang	93,84
8	Dinas Kesehatan	98,05
	Rata- rata nilai Survey Kepuasan Masyarakat	90,14

Dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh 8 (delapan) Organisasi Perangkat Daerah tahun 2020 dengan rata-rata nilai 90,14 dengan kategori mutu pelayanan **Sangat Baik**.

hasil penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Penyelenggara Pelayanan Publik tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 2.3.16.

Tabel 2.3.16.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

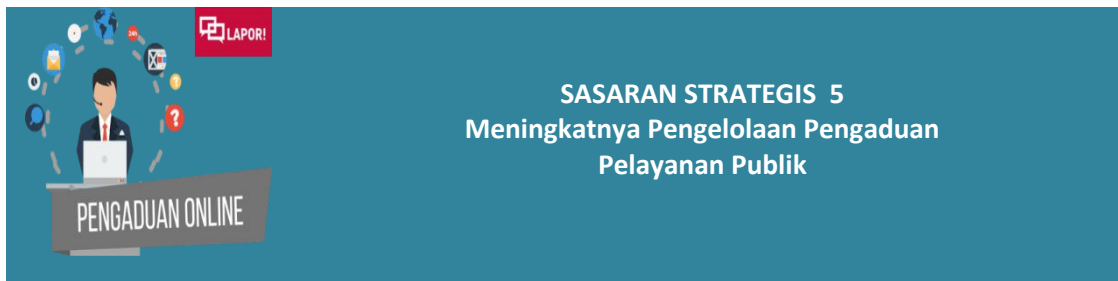
No	Uraian	Hasil IKM		
		2018	2019	2020
1	Rata- rata IKM	B (82,60)	B (84,47)	A (90,14)

Dari upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dicapai dengan pelaksanaan peningkatan inovasi pelayanan publik yang ditunjang dengan pelaksanaan pembinaan survey kepuasan masyarakat akan dapat memenuhi target capaian sasaran strategis 4 yaitu meningkatnya inovasi pelayanan publik termasuk berhasil dengan mutu penyelenggaraan pelayanan berdasarkan survey kepuasan masyarakat dalam kategori **Sangat Baik**, dan keberhasilan tersebut disebabkan karena adanya :

1. Adanya penyelenggaraan kompetisi pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik setiap tahun akan dapat diketahuinya jumlah inovasi yang diciptakan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan publik.
2. Adanya pembinaan terpadu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terhadap unit kerja penyelenggara pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat baik pembinaan terhadap survey kepuasan masyarakat, pembinaan inovasi pelayanan publik dan pembinaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik evaluasi, sehingga pelaksanaan perkuatan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penunjang terlaksananya reformasi birokrasi Provinsi Sumatera Barat akan dapat terwujud
3. Adanya peraturan sebagai payung hukum dalam penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yaitu :
 - a. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - b. Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilindungi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

- c. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyusunan, Penetapan, Standar Pelayanan Dan Pengukuran Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- d. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Kinerja Pelaksanan dan Inovasi Pelayanan Publik

Tahun 2020 anggaran APBD Provinsi Sumatera Barat untuk menunjang terlaksananya sasaran strategis 4 yaitu meningkatnya inovasi pelayanan publik anggarannya tersedia pada 1 (satu) program yaitu program Penataan Ketatalaksanaan Pemerintah Daerah dengan kegiatan sebanyak 1 (satu) kegiatan dan jumlah anggarannya sebesar **Rp. 55,692,100,-** yang terealisasi sebesar **Rp. 55,542.100,-** atau dengan persentase sebesar **99,73 %**.



Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru, namun keterkaitan antara konsep good governance (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat. Sehubungan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam memperbaiki pengelolaan pelayanan pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perlu upaya untuk mengidentifikasi dan

menganalisis hambatan atau kendala dan faktor- faktor yang mempengaruhi optimalnya implementasi manajemen pengaduan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan seharusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat. Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik, dan kemajuan teknologi yang ada dapat dimanfaatkan sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Masyarakat merasa lebih mudah dengan penggunaan teknologi yang ada maka sistem pengelolaan pengaduan juga harus lebih dekat dengan masyarakat. Pengelolaan pengaduan harus diwujudkan dengan sistem online atau tanpa tatap muka sehingga masyarakat di manapun dan kapanpun dapat memberikan Laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang digunakan.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam upaya peningkatan fungsi pelayanan publik dari tahun 2018 telah menerapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis SP4N-LAPOR yang juga merupakan program dari pemerintah. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Berdasarkan penjelasan diatas, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat untuk mewujudnya pelayanan publik yang berkualitas salah satunya adalah bagaimana melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik. Untuk lebih jelasnya upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran strategis yang akan dicapai dalam Perubahan Renstra Biro Organisasi tahun 2016 – 2021 dengan indikator kinerja sebagaimana tercantum pada tabel 2.3.17.

Tabel 2.3.17.
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 5
Tahun 2020

No.	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
1	Meningkatnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	40	78	195

Dari tabel 2.3.17. dapat dilihat, capaian indikator kinerja sasaran strategis 5, dari target pengaduan yang masuk selama tahun 2020 sebanyak 40 (empat puluh) pengaduan dan yang terealisasi pengaduan yang terselesaikan sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) pengaduan sehingga persentase capaian sebesar 195%.

Untuk pengukuran capaian dipergunakan formula pengukuran indikator kinerja sasaran strategis 5 Meningkatkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{Jumlah pengaduan yang terselesaikan}}{\sum \text{Target pengaduan}} \times 100 =$$

Berdasarkan data dan formula tersebut diatas, hasil pengukuran realisasi indikator kinerja persentase pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

$$\frac{\sum 78 \text{ pengaduan}}{\sum 40 \text{ pengaduan}} \times 100 = 195$$

Tahun 2020 anggaran APBD Provinsi Sumatera Barat untuk menunjang terlaksananya sasaran strategis 5 yaitu Meningkatkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik anggaran tersedia pada program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan kegiatan sebanyak 2 (dua) kegiatan dengan jumlah anggaran sebesar Rp. 61,568,641,- yang terealisasi sebesar Rp. 60,745,246,- atau dengan persentase sebesar 98,66 %.



SASARAN STRATEGIS 6 Meningkatnya Tata Kelola Organisasi

Reformasi birokrasi pada tatanan pemerintah daerah diarahkan untuk terciptanya organisasi perangkat daerah yang efisien, efektif, rasional dan proposional, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah serta adanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan implikasi serta adanya komunikasi antar kelembagaan, disamping itu pelaksanaan reformasi birokrasi dilaksanakan untuk adanya pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas bagi masing-masing organisasi perangkat daerah tersebut dengan memperhatikan unsur-unsur penunjang dalam terbentuk suatu organisasi terutama bagi organisasi perangkat daerah. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Spesialisasi kegiatan.
2. Koordinasi kegiatan.
3. Standarisasi kegiatan.
4. Sentralisasi dan Desentralisasi pembuatan keputusan
5. Ukuran satuan kerja.

Keberhasilan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dapat menjadi pondasi penting didalam mendukung keberhasilan pelaksanaan pembangunan daerah yang tentunya dapat memberikan kontribusi terhadap tercapainya tujuan pembangunan nasional, dengan kata lain bahwa keberhasilan pembangunan nasional ditentukan oleh keberhasilan dari pelaksanaan pembangunan daerah secara menyeluruh dan utuh.

Kemampuan Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugas dan kewenangan memiliki makna yang antara lain ditandai dengan kemampuan melakukan pengelolaan Pemerintah Daerah secara professional dan handal serta memiliki daya inovasi dan kreasi yang tinggi didalam meningkatkan manajemen pemerintahan.

Sehubungan dengan keberhasilan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Biro Organisasi dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsiya telah melakukan suatu perencanaan yang terangkum dalam suatu perencanaan strategis yang disesuaikan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Sumatera Barat 2016-2021. Salah satu upaya yang dilakukan adalah membuat suatu sasaran strategis yang berkaitan kepada tata kelola organisasi dengan indikator :

1. Nilai Evaluasi Akuntabilitas

Nilai evaluasi akuntabilitas Biro Organisasi berdasarkan kepada evaluasi laporan kinerja tahun 2020 terhadap pemakaian anggaran tahun 2019, Biro Organisasi memperoleh nilai 73,21 dengan kategori penilaian **BB**.

2. Persentase capaian realisasi fisik dan keuangan program dan kegiatan, yang pada tahun 2020 sesuai dengan perencanaan pada Biro Organisasi terdapat 9 (Sembilan) program dengan 29 (dua puluh sembilan) kegiatan untuk menunjang tugas pokok dan fungsi. Jumlah anggaran yang tersedia untuk melaksanakan program dan kegiatan pada tahun 2020 berjumlah **Rp. 1.625.441.648,-** yang terealisasi sebesar Rp. **1.625.441.648,-** atau dengan besaran persentase realisasi keuangan sebesar **97,60%** dan realisasi fisik **100%**.

Untuk lebih jelasnya tingkat capaian indikator kinerja terhadap sasaran strategis 6 dapat dilihat pada Tabel 2.3.18.

Tabel 2.3.18.
Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 6
Tahun 2020

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
1	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB	BB	100
		Capaian Rata – Rata		100

Dari tabel 2.3.18. dapat dilihat, capaian indikator kinerja sasaran strategis 6, yaitu dengan capaian rata-rata sebesar 100%, dan untuk lebih jelasnya dapat disampaikan perbandingan indikator kinerja nilai akuntabilitas kinerja Biro Organisasi dan persentase capaian realisasi fisk dan keuangan pelaksanaan program dan kegiatan tahun 2018 sampai dengan 2020 dapat dilihat pada Tabel 2.3.19.

Tabel 2.3.19.
Perbandingan Realisasi Dan Capaian Indikator Kinerja
Sasaran Strategis 6 Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020

No	Indikator Kinerja	Target			Realisasi			Capaian Kinerja (%)		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
1.	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB	BB	BB	BB	BB	BB	100	100	100

d. Pengukuran Capaian Kinerja Dibandingkan Dengan Target RPJMD

No	Indikator	Kondisi Kinerja Awal Pada Periode RPJMD	Target Capaian Sasaran pada Tahun					Kondisi Kinerja pada akhir Periode RPJMD
			2017	2018	2019	2020	2021	
1	- Nilai hasil evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Pemerintah Provinsi	-	BB	-	-	-	-	-
	Jumlah OPD yang memiliki Nilai Evaluasi SAKIP A	-	-	2	5	5	7	12
	Nilai Komponen Pelaporan Kinerja Pemda (Nilai Menpan)	-	-	-	-	12	12,3	-
2	- Persentase Perangkat Daerah yang sesuai dengan perundang-Undangan	51	55	-	-	-	-	-
	Persentase OPD yang pembentukannya sesuai Perundang-Undangan Kelembagaan	-	-	60	70	90	90	90
3	Rata- Rata IKM	-	75	78	-	-	-	-
	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan	-	-	10	10	10	12	12
	Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik yang ditindaklanjuti	-	-	-	-	40	50	-
4	4.1 Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Biro Organisasi		B	-	-	-	-	-

4.2 Persentase Capaian Realisasi Fisik dan Keuangan Pelaksanaan Program Kegiatan								
- Realisasi Fisik (%)		100	-	-	-	-	-	-
- Realisasi Keuangan (%)		95	-	-	-	-	-	-
Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja			BB	BB	BB	BB	BB	BB

e. Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya Dikaitkan Dengan Hasil (Kinerja) Yang Telah Dicapai

Sumber daya yang dimiliki untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat per 31 Desember 2020 dapat dilihat pada table berikut :

**Rincian PNSD dan PTT Biro Organisasi Sekretariat Daerah
Provinsi Sumatera Barat Per 31 Desember 2020**

Golongan	Pendidikan						Jumlah
	S2	S1	D3	SMA	SMP	SD	
IV	5	3					8
III	2	17	1	6			26
II				3			3
I							
PTT		1	1				2
Jumlah	7	21	2	9			39

Dari Jumlah PNSD dan PTT yang ada pada Biro Organisasi sebanyak 39 (tiga puluh Sembilan) orang komposisi jabatan untuk mencapai hasil kinerja yang baik selama tahun 2020 sebagai berikut :

No	Uraian	Golongan	
		IV	III
1	Eselon II	1	
2	Eselon III	3	
3	Eselon IV	1	7
4	Fungsional Tertentu		3

Pelaksanaan Kegiatan tahun 2020 pada Biro Organisasi seluruhnya dibiayai dari APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dan berdasarkan kepada hasil yang dicapai, dalam mencapai capaian indicator kinerja tahun 2020 dengan rata-rata capaian sebesar 95,42% dapat dikatakan bahwa sumber daya alam yang ada dapat mendukung pelaksanaan program dan kegiatan yang telah direncanakan.

f. Analisis Program dan Kegiatan Yang Mendukung Pencapaian Target Kinerja

Untuk mencapai tujuan dan sasaran Biro Organisasi, didukung oleh oleh program dan kegiatan sebagai berikut :

a. Program dan Kegiatan Non Urusan (Belanja Langsung Pokok)

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
 - Penyediaan Jasa Surat Menyurat
 - Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
 - Penyediaan Alat Tulis Kantor
 - Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
 - Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi Dalam dan Luar Daerah
 - Penyediaan Makanan dan Minuman
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
 - Pengadaan Komputer dan Jaringan Komputerisasi
 - Pemeliharaan Rutin/berkala Kendaraan Dinas/operasional
 - Pemeliharaan Rutin/Berkala Peralatan /Perlengkapan Kantor
 - Pemeliharaan Rutin/ Berkala Komputer dan Jaringan Komputerisasi
 - Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor

3. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
 - Bimbingan Teknis Implementasi Peraturan Perundang-undangan
4. Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
 - Penatausahaan Keuangan SKPD
 - Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD
 - Pengelolaan, Pengawasan dan Pengendalian Aset SKPD

b. Program dan Kegiatan Urusan Wajib

1. Peningkatan Manajemen SDM Aparatur
 - Monitoring dan Evaluasi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja
 - Peningkatan Pengelolaan Administrasi Kepegawaian
 - Evaluasi Disiplin PNS Setda Prov. Sumbar
 - Sosialisasi Peraturan Kepegawaian
 - Pengelolaan Personal Record dan Dokumentasi Kepegawaian Setda
 - Kajian Kesejahteraan Aparatur di Lingkungan Pemprov. Sumbar
 - Rakornis Pembinaan Aparatur Daerah Provinsi Sumbar
2. Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Provinsi dan SKPD Provinsi Sumatera Barat
 - Monev Pencapaian Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi dan OPD Provinsi Sumbar
 - Penyusunan Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi dan OIPD Provinsi Sumatera Barat
 - Bimbingan Teknis Sistem AKIP Provinsi dan Kab/Kota se-Sumatera Barat
 - Penyusunan Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
3. Manajemen Perubahan
 - Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemprov. Sumbar
 - Sosialisasi Reformasi Birokrasi
4. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
 - Pembinaan dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Provinsi dan Kab/Kota
 - Rapat Koordinasi Teknis Pelayanan Publik Provinsi dan Kab/Kota
 - Pengawasan dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
 - Pembinaan OPD terhadap Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
5. Penataan Kelembagaan Daerah Pemerintah Daerah
 - Penataan dan Penguatan Kelembagaan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat
 - Penyusunan Rincian Tupoksi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat
 - Penataan Jabatan Perangkat Daerah
 - Penataan dan Penguatan Kelembagaan Perangkat Daerah Kab/Kota

- Bimbingan Teknis Penataan Jabatan
- Rakornis Kelembagaan Kab/Kota se-Sumatera Barat
- Monitoring dan Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah Kab/Kota

6. Penataan Ketatalaksanaan Pemerintah Daerah

- Penguatan Ketatalaksanaan Provinsi dan Kab/Kota
- Penyelenggaraan Forum Komunikasi Pendayagunaan Aparatur Daerah (FORKOMPANDA) Tingkat Provinsi
- Penyusunan Standar Analisa Belanja Umum
- Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik
- Penyusunan dan Evaluasi SOP Pemerintah Prov. Dan Kab/Kota