

BAB III  
AGENDA REFORMASI BIROKRASI  
PEMERINTAH KOTA MALANG

A. Fokus Perubahan Reformasi Birokrasi

Sesuai dengan kondisi umum sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, reformasi birokrasi di Pemerintah Kota Malang difokuskan pada empat fokus perubahan sebagai berikut :

1. Prioritas Pembenahan Manajemen Pemerintahan Kota Malang

Prioritas ini merupakan fokus perubahan yang menjadi prioritas daerah terkait dengan area perubahan reformasi birokrasi. Area perubahan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki melalui reformasi birokrasi, meliputi :

a. Sumber Daya Manusia

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- 1) Umumnya PNS belum memiliki kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi sehingga mampu menghasilkan kinerja yang tinggi;
- 2) Pengangkatan jabatan struktural pada umumnya belum dilakukan sesuai dengan standar kompetensi dan persyaratan jabatan;
- 3) Pemerintah Kota Malang juga belum menerapkan sistem pola karier PNS yang memberikan kepastian dan kejelasan mengenai karier yang akan ditempuh oleh seorang PNS;
- 4) Manajemen kinerja PNS belum sepenuhnya diterapkan;
- 5) Umumnya PNS kurang paham terhadap tugas pokok dan fungsinya;
- 6) Umumnya penguasaan terhadap teknologi informasi masih kurang;
- 7) Umumnya PNS kurang paham terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 8) Kompetensi pendidikan PNS umumnya tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD;
- 9) Pemahaman terhadap Sasaran Kerja Pegawai (SKP) belum maksimal;
- 10) Tingkat disiplin PNS masih rendah;

- 11) Peningkatan kompetensi Guru belum optimal dilaksanakan;
- 12) Distribusi Guru tidak merata.

b. Peraturan Perundang-undangan

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- 1) Belum adanya Piagam Pencanangan Pembangunan Zona Integritas;
- 2) Belum ada peraturan tentang *reward* dan *punishment* yang jelas bagi PNS;
- 3) Sosialisasi peraturan perundang-undangan masih belum maksimal;
- 4) Pelaksanaan sinkronisasi dan harmonisasi produk hukum daerah belum dilaksanakan secara maksimal;
- 5) Beberapa Peraturan Daerah belum ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota;
- 6) Pelaksanaan perencanaan legislasi Daerah belum optimal.

c. Pengawasan

Berbagai permasalahan dalam area ini antara lain :

- 1) Secara kuantitas dan kualitas aparat pengawas di Pemerintah Kota Malang masih sangat kurang, terlebih lagi untuk mendukung dan mempertahankan opini WTP serta mengurangi resiko terjadinya penyimpangan sejak dari perencanaan;
- 2) Meskipun SPIP sudah mulai diterapkan tetapi penerapannya belum sepenuhnya maksimal;
- 3) Tunjangan yang diberikan kepada aparat pengawas masih rendah sehingga tidak memberikan daya tarik bagi PNS untuk mengembangkan karir di jabatan ini;
- 4) Belum dilakukannya pencanangan Zona Integritas;
- 5) Minimnya pemanfaat Teknologi Informatika (TI) dalam pengawasan;
- 6) Belum maksimalnya pelaksanaan *Whistleblower*;
- 7) Belum adanya audit kinerja pelayanan publik.

## 2. Prioritas yang harus terus dipelihara

Selain mengarahkan perubahan untuk menghilangkan berbagai permasalahan birokrasi, reformasi birokrasi juga ditujukan untuk mengembangkan atau memperbarui berbagai hal yang sudah baik. Fokus pemeliharaan terhadap hal-hal yang sudah baik antara lain :

- a. Mempertahankan opini WTP dari BPK;
- b. Pemenuhan kewajiban bagi Pimpinan untuk menyerahkan LHKPN;
- c. Penyediaan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN;
- d. Pendidikan gratis sampai tingkat SLTP;
- e. Pengembangan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan;
- f. Pengembangan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS);
- g. Pengembangan pelaksanaan *e-procurement* dalam pengadaan barang/jasa.

## 3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

Prioritas ini menyangkut 2 (dua) fokus, yaitu :

- a. Pelayanan sektor-sektor tertentu yang strategis dan memerlukan jangka waktu secara bertahap untuk melakukan peningkatan kualitasnya.

Sektor-sektor yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanannya di Pemerintah Kota Malang adalah sebagai berikut :

### 1) Pendidikan

Jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

#### a) Peningkatan kompetensi Guru

Salah satu peran pemerintah daerah dalam penyediaan pelayanan pendidikan adalah menyediakan guru yang telah memiliki sertifikasi. Dalam kaitan itu, penyediaan pelayanan untuk peningkatan kompetensi guru sehingga mampu

memperoleh sertifikasi menjadi prioritas utama pada sektor pendidikan di Kota Malang. Peningkatan jumlah guru yang memiliki sertifikasi diharapkan akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kota Malang.

b) Penataan dan Pemerataan Guru

Penataan dan pemerataan Guru PNS merupakan tanggung jawab dan kewajiban Pemerintah Daerah. Penataan dan pemerataan Guru PNS dilaksanakan dalam rangka mengurangi kesenjangan pemerataan Guru antar satuan pendidikan, antar jenjang, dan antar jenis pendidikan. Selain itu juga untuk memenuhi standarisasi teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Kesehatan

Jenis pelayanan pada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

a) Peningkatan mutu pelayanan kesehatan

Peningkatan kualitas kesehatan masyarakat salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas. Tidak hanya dengan melengkapi fasilitas alat kesehatan, namun juga dengan memastikan tercukupinya jumlah tenaga dokter dan kualitas pelayanan yang diberikan.

b) Pengembangan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Tujuan dilaksanakannya SMM ISO 9001:2008 diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dan menaikkan rasa tanggung jawab dari aparatur di puskesmas. Sebagaimana diketahui baru 1 (satu) puskesmas di Kota Malang yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, sehingga diharapkan sampai tahun 2019 seluruh puskesmas di Kota Malang memperoleh sertifikat ISO 9001:2008.

### 3) Kependudukan

Pelayanan kependudukan di Kota Malang juga dipandang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama, sehingga menjadi prioritas dilakukan percepatan dan penyederhanaan dalam proses pelayanannya. Percepatan dan penyederhanaan dalam proses pelayanan kependudukan dilakukan dengan memanfaatkan Kelurahan sebagai Unit Pelayanan terdekat dengan masyarakat, sehingga secara bertahap proses pelayanan kependudukan cukup dilakukan di Kelurahan dengan memanfaatkan Teknologi Informatika (TI).

### 4) Perhubungan

Tingginya tingkat kemacetan di Kota Malang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perubahan atau pembenahan. Sistem perpajakan di Kota Malang memberikan andil yang cukup signifikan terhadap tingginya tingkat kemacetan di Kota Malang, sehingga perlu dilakukan penataan secara menyeluruh terhadap sistem perpajakan di Kota Malang.

### 5) Pelayanan Perizinan

Sektor ini selalu menjadi sorotan masyarakat, karena banyak keluhan disampaikan masyarakat terkait dengan proses, maupun biaya yang harus dikeluarkan dalam memperoleh pelayanan. Beberapa jenis pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki baik dari sisi kecepatan, kepastian hukum, kejelasan proses dan biaya, serta koordinasi antar SKPD yang terkait dalam pemberian pelayanan, yaitu :

- a) Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- b) Izin Gangguan;
- c) Izin Reklame;
- d) Izin bidang perindustrian dan perdagangan;
- e) Izin bidang perhubungan; dan
- f) Tanda Daftar Usaha (TDU) Pariwisata.

b. *Quick Wins*.

Jenis pelayanan yang akan dijadikan *Quick Wins* adalah jenis pelayanan yang secara cepat dapat diperbaiki kualitas pelayanannya dan memberikan dampak positif pada upaya reformasi birokrasi yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang secara keseluruhan. Beberapa jenis pelayanan yang dipilih menjadi *quick wins*, dengan pertimbangan :

1. Dapat dilakukan perubahan-perubahan cepat untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga cepat pula dapat diterapkan, dan masyarakat akan dapat merasakan perubahan yang signifikan;
2. Perubahan yang cepat terhadap kualitas pelayanan jenis pelayanan ini akan memberikan dampak positif terhadap citra pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Malang;
3. Pemerintah Kota Malang saat ini memiliki kapasitas yang cukup memadai untuk melakukan langkah-langkah perubahan yang cepat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk jenis pelayanan yang dipilih menjadi *quick wins*.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang menjadi *quick wins* adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem informasi dan pelayanan kependudukan di Kelurahan berbasis *online*;
  2. Penerapan PTSP secara efektif, murah, cepat dan mudah dengan pelayanan perizinan paralel.
4. Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

Sebagai contoh (*pilot project*) pelaksanaan reformasi birokrasi di Pemerintah Kota Malang ditetapkan :

- a. Dinas Pendidikan;
- b. Dinas Pendapatan Daerah;
- c. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T);
- d. Badan Kepegawaian Daerah (BKD);
- e. Dinas Perhubungan;

- f. Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Pengawasan Bangunan (DPUPPB); dan
- g. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Pendidikan dipandang, selain paling banyak memenuhi kriteria Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, juga mendapat tugas menjadi SKPD yang menangani 2 (dua) prioritas peningkatan pelayanan, yaitu Peningkatan Kompetensi Guru, serta Penataan dan Pemerataan Guru, juga 3 (tiga) prioritas lainnya di tingkat SKPD, yaitu : penyediaan guru dan sekolah bagi siswa berkebutuhan khusus, penyediaan sarana penunjang untuk peningkatan kualitas pendidikan, dan ruang kegiatan belajar.

Inpektorat Kota Malang sebagai Unit Penggerak Integritas yang akan banyak berperan dalam mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi. Karena itu Inspektorat Kota Malang harus benar-benar memiliki kesiapan lebih baik dari SKPD lainnya.

#### 5. Prioritas SKPD

Prioritas SKPD yaitu fokus perubahan yang menjadi prioritas masing-masing SKPD. Fokus perubahan ini harus menjadi perhatian SKPD dan membuat rencana aksi tersendiri dan menjadi bagian dari reformasi birokrasi Pemerintah Kota Malang. Prioritas yang telah berhasil diidentifikasi dalam proses bersama para pemangku kepentingan, meliputi :

- a. Penyediaan guru dan sekolah bagi siswa berkebutuhan khusus

Pelayanan pendidikan juga harus mampu menyediakan pelayanan bagi murid-murid yang berkebutuhan khusus. Dalam kaitan ini, prioritas pelayanan juga difokuskan pada penyediaan guru dan sarana bagi siswa yang berkebutuhan khusus.

- b. Penyediaan sarana penunjang untuk peningkatan kualitas pendidikan

Prioritas lain dalam sektor pendidikan adalah penyediaan sarana penunjang yang meliputi antara lain penyediaan

laboratorium, perpustakaan, dan buku-buku pelajaran serta buku-buku praktik yang dapat mendorong kreativitas dan inovasi di kalangan pelajar.

c. Ruang kegiatan belajar (RKB)

Terkait dengan bidang pendidikan, juga diperlukan ruang kegiatan belajar bagi masyarakat. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat usia sekolah menjadi lebih kreatif dan inovatif.

SKPD yang bertanggung jawab atau terkait dengan prioritas ini, yaitu Dinas Pendidikan akan menjadi SKPD yang berada di garis depan untuk melakukan perubahan-perubahan melalui langkah-langkah konkrit sebagaimana direncanakan dalam dokumen ini.

d. Penyediaan Sarana dan Prasarana Publik

Beberapa jenis pelayanan ada sektor ini yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah :

1) Jalan Kota

Prioritas lain yang menjadi perhatian Pemerintah Kota Malang adalah penyediaan jalan kota. Penyediaan dan/atau perbaikan sarana jalan ini sangat penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan Kota Malang.

2) Jembatan

Kondisi demografis Kota Malang yang banyak terdapat sungai, mengharuskan Pemerintah Daerah untuk membangun atau memperbaiki jembatan-jembatan yang sangat penting untuk mendorong kelancaran transportasi antar lokasi yang juga akan mendorong pertumbuhan ekonomi.

3) Penyediaan dan Perbaikan Drainase

Penyediaan dan perbaikan drainase menjadi prioritas, agar tidak terjadi banjir yang merugikan masyarakat.



#### 4) Penyediaan dan Perbaikan Ruang Terbuka Hijau

Salah satu aspek penting yang harus disediakan oleh Pemerintah Daerah adalah adanya ruang terbuka hijau, yang menjadi tempat berekreasi, bermain dan melakukan berbagai kegiatan lain bagi masyarakat. Penyediaan ruang terbuka hijau, selain memperindah kota, menjaga lingkungan juga akan mendorong komunikasi informasi dan kreativitas seluruh lapisan masyarakat

#### 5) Penyediaan dan perbaikan rumah sakit umum daerah

Pelayanan dasar kesehatan bagi masyarakat berupa penyediaan atau perbaikan rumah sakit umum daerah yang sudah ada, menjadi bagian yang harus terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang. Perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, disertai dengan peningkatan kualitas pelayanannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Malang terutama dalam kaitan penyediaan layanan dasar kesehatan.

### B. Sasaran

Sasaran dapat dibagi ke dalam fokus perubahan untuk Prioritas Pembinaan Manajemen Pemerintah Kota Malang, Prioritas yang harus terus dipelihara dan prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan. Adapun sasaran dan indikator kinerja dapat dirumuskan sebagai berikut :

#### 1. Prioritas Pembinaan Manajemen Pemerintah Kota Malang

##### a. Sumber Daya Manusia

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kapasitas dan kualitas SDM Aparatur	Persentase CPNS yang direkrut sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan	100%	100%	100%	100%	100%

1	2	3	4	5	6	7
	Persentase pegawai yang ditempatkan sesuai dengan standar kompetensi	70%	75%	80%	90%	100%
	Persentase pegawai yang ditingkatkan kompetensinya sesuai kebutuhan unit kerja	1,6%	3,2%	5,2%	6,79%	8,78%
	Persentase peningkatan keterampilan dan profesionalisme aparatur	1,6%	3,2%	5,2%	6,79%	8,78%
Meningkatnya kinerja pegawai	Persentase pegawai yang capaian kinerjanya sesuai target	60%	70%	80%	90%	100%
	Persentase kepatuhan pegawai untuk memenuhi :					
	-Aturan disiplin	99,86 %	99,88 %	99,92 %	99,93 %	99,93%
	-Penyampaian LHKPN	100%	100%	100%	100%	100%
	-Etika	100%	100%	100%	100%	100%
-Pakta Integritas	100%	100%	100%	100%	100%	

b. Peraturan Perundang-undangan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Terwujudnya sinkronisasi dan harmonisasi produk hukum daerah	Persentase perda yang melibatkan partisipasi masyarakat	100%	100%	100%	100%	100%
	Persentase produk hukum daerah yang telah disinkronisasi dan diharmonisasikan	5%	10%	15%	20%	25%
	Persentase menurunnya tumpang tindih produk hukum daerah	10%	8%	6%	4%	2%

c. Pengawasan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kualitas dan kuantitas aparat pengawas	Jumlah Auditor	8	10	12	14	16
	Jumlah P2UPD	5	7	9	11	13
	Persentase Auditor dan P2UPD yang memperoleh peningkatan kompetensi	100%	100%	100%	100%	100%
Meningkatnya penerapan SPIP	Persentase evaluasi SPIP SKPD	100%	100%	100%	100%	100%
	Persentase SKPD yang menerapkan SPIP	100%	100%	100%	100%	100%
	Persentase temuan APIP yang ditindaklanjuti tepat waktu	100%	100%	100%	100%	100%
	Persentase rekomendasi temuan BPK yang selesai ditindaklanjuti	74%	76%	78%	80%	82%
	Persentase SOP pengawasan yang diterapkan	100%	100%	100%	100%	100%

2. Prioritas yang harus terus dipelihara

a. Mempertahankan opini WTP dari BPK

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Diperolehnya Opini WTP dari BPK	Opini BPK	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP

- b. Pemenuhan kewajiban bagi Pimpinan untuk menyerahkan LHKPN

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya Pejabat yang menyerahkan LHKPN	Persentase pejabat yang telah menyerahkan LHKPN	100%	100%	100%	100%	100%

- c. Penyediaan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya efektivitas sarana pengaduan untuk penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN	Persentase pengaduan indikasi terjadinya KKN yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%	100%

- d. Pendidikan gratis sampai tingkat SLTA

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kualitas pelayanan pendidikan	Persentase SDN s.d. SLTA yang menerapkan pendidikan gratis	90,76%	100%	100%	100%	100%

- e. Pengembangan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya Kelurahan yang menyelenggarakan PTSP	Jumlah Kelurahan yang menyelenggarakan PTSP	10	20	30	40	57

- f. Pengembangan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya Puskesmas yang berstandar ISO 9001:2008	Jumlah Puskesmas yang berstandar ISO 9001:2008	2	7	10	12	15

- g. Pengembangan pelaksanaan *e-procurement* dalam pengadaan barang/jasa.

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan <i>e-procurement</i>	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan <i>e-procurement</i>	80%	85%	90%	95%	98%

3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

- a. Peningkatan kompetensi Guru

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kualitas guru	Persentase guru yang memperoleh peningkatan kompetensi	10%	20%	30%	40%	50%
	Persentase guru yang telah memperoleh sertifikasi	70%	80%	90%	95%	100%
	Persentase murid yang memperoleh nilai UAN di atas rata-rata nasional	50%	60%	70%	80%	90%

b. Penataan dan Pemerataan Guru

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Terwujudnya penataan dan pemerataan Guru	Rasio guru/murid per kelas :					
	- SD/MI	1,63	1,63	1,63	1,63	1,63
	- SMP/	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20
	- SMA/MA	2,69	2,69	2,69	2,69	2,69
	- SMK	2,35	2,35	2,35	2,35	2,35
	Persentase Ketersediaan 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan pada SD/MI	83,13%	84,38%	85,63%	86,88%	86,88%
	Persentase Ketersediaan 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1/D-IV di SD	71,56%	72,81%	74,06%	75,31%	75,31%
	Persentase Ketersediaan 2 (dua) orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik pada setiap SD	71,56%	72,81%	74,06%	75,31%	75,31%
	Persentase Ketersediaan guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV sebanyak 70% dan separuh diantaranya (35% dari keseluruhan guru) telah memiliki sertifikat pendidik pada setiap SMP	92,78%	94,03%	95,28%	96,53%	96,53%
Persentase Ketersediaan guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki	29,22%	30,47%	31,72%	32,97%	32,97%	

sertifikat pendidik masing-masing 2 (dua) orang untuk mata pelajaran Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, dan Bahasa Inggris pada setiap SMP					
--	--	--	--	--	--

c. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan	80%	85%	90%	95%	97%
	Persentase puskesmas yang memiliki fasilitas VCT, HCT dan IMS	27%	33%	40%	53%	55%
	Rasio puskesmas, poliklinik, pustu per satuan penduduk (tiap 1000 penduduk)	1,09	1,09	1,09	1,09	1,09
	Rasio dokter puskesmas terhadap penduduk (tiap 1.000 penduduk)	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
	Rasio tenaga paramedis puskesmas terhadap penduduk (tiap 1.000 penduduk)	0,37	0,38	0,38	0,39	0,4
	Cakupan pelayanan kesehatan dasar masyarakat miskin	100%	100%	100%	100%	100%

d. Pelayanan kependudukan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya layanan administrasi kependudukan	Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	100%	100%	100%	100%	100%
	Cakupan penerbitan Kartu Keluarga	100%	100%	100%	100%	100%
	Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran	90%	92%	93,9%	96,8%	98%
	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan	80%	85%	90%	95%	98%

e. Pelayanan perhubungan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan perhubungan	Jumlah titik rawan macet	23	16	9	1	0
	Persentase titik rawan macet yang berhasil diurai	21%	21%	21%	24%	24%
	Jumlah titik parkir di tepi jalan umum	452	472	492	512	512
	Persentase titik parkir yang tertata	21%	22%	23%	24%	25%
	Rasio panjang jalan per jumlah kendaraan	0,45	0,55	0,75	1.5	1,75
	Persentase kondisi jalan yang baik	95%	97%	100%	100%	100%



f. Pelayanan Perizinan

1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan IMB	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB	80%	85%	90%	95%	98%
	Persentase meningkatnya jumlah Izin Terbit IMB	14%	16%	18%	20%	22%
	Lamanya proses penerbitan izin IMB	4 hari	4 hari	4 hari	4 hari	4 hari

2) Izin Gangguan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan Izin Gangguan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Gangguan	80%	85%	90%	95%	98%
	Persentase meningkatnya jumlah Izin Gangguan Terbit	16%	18%	20%	22%	25%
	Lamanya proses penerbitan izin gangguan	9 hari	9 hari	9 hari	9 hari	9 hari

3) Izin Reklame

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan Izin Reklame	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin Reklame	80%	85%	90%	95%	98%

	Persentase meningkatnya jumlah Izin Reklame Terbit	16%	18%	20%	22%	25%
--	--	-----	-----	-----	-----	-----

4) Izin bidang perindustrian dan perdagangan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan Izin bidang perindustrian dan perdagangan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin bidang perindustrian dan perdagangan	80%	85%	90%	95%	98%
	Persentase meningkatnya jumlah Izin bidang perindustrian dan perdagangan Terbit	16%	18%	20%	22%	25%

5) Izin bidang perhubungan

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan Izin bidang Perhubungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Izin bidang Perhubungan	80%	85%	90%	95%	98%
	Persentase meningkatnya jumlah Izin Trayek Terbit	16%	18%	20%	22%	25%
	Lamanya proses penerbitan izin Trayek	4 hari	4 hari	4 hari	4 hari	4 hari

6) Tanda Daftar Usaha (TDU) Pariwisata

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya pelayanan TDU Pariwisata	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan TDU Pariwisata	80%	85%	90%	95%	98%
	Persentase meningkatnya jumlah TDU Pariwisata Terbit	16%	18%	20%	22%	25%

7) *Quick Wins*

- a) Pengembangan sistem informasi dan pelayanan kependudukan di Kelurahan berbasis *online*

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kualitas pelayanan sistem informasi dan pelayanan kependudukan berbasis <i>online</i>	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sistem informasi dan pelayanan kependudukan berbasis <i>online</i>	80%	85%	90%	95%	98%

- b) Penerapan PTSP secara efektif, murah, cepat dan mudah dengan pelayanan perizinan paralel

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan melalui Perizinan Pararel	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan melalui Perizinan Pararel	80%	85%	90%	95%	98%

#### 4. Zona Integritas menuju WBK/WBBM

Sasaran	Indikator	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7
Meningkatnya SKPD yang ditetapkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM	Jumlah SKPD yang ditetapkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM	7 SKPD	8 SKPD	9 SKPD	10 SKPD	11 SKPD
Meningkatnya kualitas pelayanan Pemerintah Daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Daerah	80%	85%	90%	95%	98%

#### 5. Prioritas SKPD

Sasaran maupun target-target diserahkan kepada masing-masing SKPD yang bertanggung jawab dan SKPD yang terkait sebagai rangkaian dari penyusunan rencana aksi SKPD dimaksud dalam melakukan reformasi birokrasi.

### C. Kegiatan-kegiatan

#### 1. Prioritas Pembenahan Manajemen Pemerintah Kota Malang

##### a. Sumber Daya Manusia

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :

- 1) Melakukan analisis jabatan;
- 2) Melakukan analisis beban kerja;
- 3) Merumuskan ulang atau memperbaiki standar kompetensi jabatan untuk seluruh jabatan di SKPD sesuai dengan kebutuhan organisasi yang telah ditetapkan;
- 4) Merumuskan rencana kebutuhan aparatur sesuai dengan beban kerja dan kompetensi yang dibutuhkan masing-masing SKPD, termasuk rencana rekrutmen setiap tahun.
- 5) Memperbaiki sistem rekrutmen aparatur;

- 6) Melaksanakan rekrutmen sesuai sistem rekrutmen baru dan kebutuhan rekrutmen aparatur setiap tahun sesuai dengan rencana kebutuhan dan kompetensi;
- 7) Melaksanakan sistem rekrutmen terbuka untuk jabatan-jabatan tertentu;

Catatan: Kegiatan angka 1) sampai dengan angka 7) merupakan prioritas jangka pendek yang juga menjadi prioritas nasional.

- 8) Melakukan evaluasi jabatan;
- 9) Melakukan *assessment* kompetensi terhadap seluruh pegawai untuk mengetahui peta potensi terkini;
- 10) Menyusun kebutuhan dan rencana pengembangan aparatur, meliputi kepemimpinan, manajerial, fungsional dan teknis;
- 11) Melaksanakan pengembangan aparatur sesuai rencana pengembangan aparatur;
- 12) Menyusun rencana penempatan dan pola karier PNS, termasuk pola karier jabatan fungsional;
- 13) Melaksanakan rencana penempatan dan pola karier PNS;
- 14) Menyusun sistem manajemen kinerja aparatur termasuk sistem penilaian prestasi kerja PNS;
- 15) Menerapkan sistem manajemen kinerja aparatur, termasuk pengembangan sistem penilaian prestasi kerja PNS;
- 16) Mensosialisasikan berbagai kebijakan kepegawaian dan merencanakan penerapannya;
- 17) Menerapkan berbagai kebijakan kepegawaian yang menjadi kewajiban PNS;
- 18) Menyusun rencana pengembangan kepribadian *role model*;
- 19) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 20) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 21) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

b. Peraturan Perundang-undangan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :

- 1) Menyusun prosedur penyusunan produk hukum daerah;
- 2) Melakukan penataan peraturan perundang-undangan;
- 3) Melakukan sinkronisasi dan harmonisasi produk hukum daerah;
- 4) Meningkatkan kapasitas aparatur perancang peraturan perundang-undangan;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

c. Pengawasan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan dan target-target pada area perubahan ini meliputi :

- 1) Menyusun kebutuhan jumlah Auditor sesuai dengan beban kerja;
- 2) Merencanakan peningkatan upaya penerapan SPIP;
- 3) Melaksanakan penerapan SPIP;
- 4) Melaksanakan pengembangan aparatur untuk memenuhi kebutuhan Auditor dan P2UPD setiap tahun, mempertahankan opini WTP dari BPK, dan penerapan SPIP;
- 5) Menerapkan SOP Pengawasan;
- 6) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 7) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 8) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan;

2. Prioritas yang harus terus dipelihara

a. Mempertahankan opini WTP dari BPK

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan opini WTP dari BPK, meliputi :

- 1) Menyusun rencana monitoring pengelolaan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, pengelolaan barang milik daerah, penyusunan laporan keuangan;
- 2) Mensosialisasikan tertib administrasi keuangan;
- 3) Meningkatkan kompetensi para pengelola keuangan;
- 4) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

- b. Pemenuhan kewajiban bagi Pimpinan untuk menyerahkan LHKPN

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pemenuhan kewajiban bagi Pimpinan untuk menyerahkan LHKPN, meliputi :

- 1) Melakukan sosialisasi tentang LHKPN;
- 2) Melakukan asistensi penyusunan LHKPN;
- 3) Memonitor penyerahan LHKPN untuk pejabat yang diwajibkan;
- 4) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

- c. Penyediaan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan penyediaan sarana pengaduan untuk penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN, meliputi :

- 1) Merencanakan pengembangan sarana pengaduan;
- 2) Melaksanakan pengembangan sasaran pengaduan;
- 3) Mengelola pengaduan;
- 4) Memonitor tindak lanjut pengaduan;

- 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

d. Pendidikan gratis sampai tingkat SLTA

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka mempertahankan penyediaan pendidikan gratis sampai tingkat SLTA, meliputi :

- 1) Menyusun kebutuhan anggaran untuk pendidikan gratis dan memastikan ketersediaan anggaran dimaksud;
- 2) Mengembangkan sistem pengelolaan pendidikan gratis;
- 3) Melanjutkan pelaksanaan sistem pendidikan gratis sampai tingkat SLTA;
- 4) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan sistem pendidikan gratis;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan sistem pendidikan gratis;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

e. Pengembangan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pengembangan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan, meliputi :

- 1) Melakukan telaahan/kajian penyelenggaraan PTSP di Kelurahan (mencakup kelembagaan, mekanisme koordinasi dan hubungan kerja, prosedur pelayanan, jenis pelayanan yang dapat diintegrasikan, pengaturan kewenangan dan diskresi, kebutuhan SDM, penerapan teknologi informasi, lokasi, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, perubahan peraturan perundang-undangan yang dianggap menghambat/menjadi kendala, dan lainnya);
- 2) Memilih jenis pelayanan yang dapat diintegrasikan dalam penyelenggaraan PTSP di Kelurahan;



- 3) Menyusun rancangan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan;
- 4) Melakukan uji coba penyelenggaraan PTSP di Kelurahan;
- 5) Menyempurnakan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan hasil uji coba;
- 6) Menerapkan penyelenggaraan PTSP di Kelurahan untuk jenis pelayanan tertentu;
- 7) Melaksanakan monitoring dan evaluasi;
- 8) Melaksanakan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi.

- f. Pengembangan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pengembangan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat, meliputi :

- 1) Mengidentifikasi kesiapan Pusat Kesehatan Masyarakat dalam penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008;
- 2) Menyusun rencana penerapan;
- 3) Melaksanakan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada Pusat Kesehatan Masyarakat secara bertahap;
- 4) Melaksanakan sertifikasi Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 pada Pusat Kesehatan Masyarakat secara bertahap;
- 5) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

- g. Pengembangan pelaksanaan *e-procurement* dalam pengadaan barang/jasa

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pengembangan pelaksanaan *e-procurement* dalam pengadaan barang/jasa, meliputi :

- 1) Mengidentifikasi berbagai kelemahan sistem *e-procurement* untuk perbaikan;
- 2) Menyusun rencana perbaikan;
- 3) Mengembangkan sistem *e-procurement* yang terintegrasi dengan rencana monitoring dan evaluasi pengawasan;
- 4) Melaksanakan *e-procurement* sesuai dengan rencana monitoring dan evaluasi pengawasan;
- 5) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

### 3. Prioritas yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

#### a. Peningkatan Kompetensi Guru

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kompetensi guru meliputi :

- 1) Menyusun rencana peningkatan kompetensi guru pada setiap tingkatan pendidikan;
- 2) Mempersiapkan guru-guru yang akan memperoleh sertifikasi;
- 3) Melaksanakan seluruh rencana peningkatan kompetensi guru;
- 4) Melakukan monitoring pelaksanaan peningkatan kompetensi guru;
- 5) Melakukan evaluasi pelaksanaan peningkatan kompetensi guru;
- 6) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

#### b. Penataan dan Pemerataan Guru

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka penataan dan pemerataan guru, meliputi :

- 1) Menyusun rencana kebutuhan guru pada setiap tingkatan pendidikan dan prediksi hingga tahun 2019;
- 2) Menyusun rencana penataan dan pemerataan guru pada setiap tingkatan pendidikan;

- 3) Melaksanakan seluruh rencana penataan dan pemerataan guru;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penataan dan pemerataan guru;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

c. Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan, meliputi :

- 1) Melakukan survei untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan;
- 2) Menyusun rencana pengembangan sistem pelayanan kesehatan di berbagai unit pelayanan kesehatan;
- 3) Melaksanakan pengembangan sistem pelayanan kesehatan di berbagai unit pelayanan kesehatan;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

d. Pelayanan Kependudukan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pelayanan kependudukan, meliputi :

- 1) Melakukan survei untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kependudukan;
- 2) Menyusun rencana pengembangan sistem pelayanan kependudukan;
- 3) Melaksanakan pengembangan sistem pelayanan kependudukan;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

e. Pelayanan Perhubungan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pelayanan perhubungan, meliputi :

- 1) Melakukan survei untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan perhubungan;
- 2) Menyusun rencana pengembangan sistem pelayanan perhubungan;
- 3) Melaksanakan pengembangan sistem pelayanan perhubungan;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana;
- 5) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

f. Pelayanan Perizinan

1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan IMB, meliputi :

- a) Melakukan telaahan pelayanan IMB, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan IMB, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;
- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan IMB;
- d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

## 2) Izin Gangguan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Izin Gangguan, meliputi :

- a) Melakukan telaahan pelayanan Izin Gangguan, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan Izin Gangguan, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;
- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan Izin Gangguan;
- d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

## 3) Izin Reklame

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Izin Reklame, meliputi :

- a) Melakukan telaahan/kajian pelayanan Izin Reklame, termasuk telaahan/kajian kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan Izin Reklame, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan

- perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;
- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan Izin Reklame;
  - d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
  - f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
- 4) Izin bidang perindustrian dan perdagangan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perindustrian dan perdagangan, meliputi :

- a) Melakukan telaahan pelayanan izin bidang perindustrian dan perdagangan, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perindustrian dan perdagangan, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;
- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perindustrian dan perdagangan;
- d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk

menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

5) Izin bidang perhubungan

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perhubungan, meliputi :

- a) Melakukan telaahan pelayanan izin bidang perhubungan, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perhubungan, menyangkut penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;
- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan izin bidang perhubungan;
- d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

6) Tanda Daftar Usaha (TDU) Pariwisata

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan TDU Pariwisata, meliputi :

- a) Melakukan telaahan pelayanan TDU Pariwisata, termasuk telaahan kebijakan dalam rangka penyederhanaan dan percepatan pelayanan;
- b) Menyusun rencana dan kerangka peningkatan kualitas pelayanan TDU Pariwisata, menyangkut

penyederhanaan proses, percepatan pelayanan, efisiensi biaya, perubahan perilaku petugas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, mekanisme koordinasi antar instansi yang terkait, penyatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan perubahan berbagai peraturan perundangan-undangan daerah yang dianggap menghambat;

- c) Melaksanakan rencana peningkatan kualitas pelayanan TDU Pariwisata;
- d) Melakukan monitoring terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- e) Melakukan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan rencana;
- f) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

g. *Quick Wins*

- 1) Pengembangan sistem informasi dan pelayanan kependudukan di Kelurahan berbasis *online*

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pengembangan sistem informasi dan pelayanan kependudukan di Kelurahan berbasis *online*, meliputi :

- a) Mengidentifikasi Kelurahan untuk penerapan sistem informasi pelayanan kependudukan berbasis *online*;
- b) Menyusun sistem;
- c) Melakukan uji coba;
- d) Menyempurnakan sistem;
- e) Penerapan sistem;
- f) Monitoring dan evaluasi;
- g) Tindak lanjut perbaikan.

- 2) Penerapan PTSP secara efektif, murah, cepat dan mudah dengan pelayanan perizinan paralel

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka penerapan PTSP secara efektif, murah, cepat dan mudah dengan pelayanan perizinan paralel, meliputi :



- a) Melakukan telaahan pelayanan perizinan paralel (mencakup terhadap mekanisme koordinasi dan hubungan kerja, prosedur pelayanan, jenis pelayanan yang dapat diintegrasikan, pengaturan kewenangan dan diskresi, kebutuhan SDM, penerapan teknologi informasi, lokasi, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, perubahan peraturan perundang-undangan yang dianggap menghambat/menjadi kendala, dan lainnya);
- b) Memilih jenis pelayanan yang dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan paralel;
- c) Menyusun rancangan pelayanan perizinan paralel;
- d) Melakukan uji coba;
- e) Menyempurnakan pelayanan perizinan paralel hasil uji coba;
- f) Menerapkan pelayanan perizinan paralel untuk jenis pelayanan tertentu;
- g) Melaksanakan monitoring dan evaluasi;
- h) Melaksanakan tindaklanjut hasil monitoring dan evaluasi;
- i) Mengembangkan pelayanan perizinan paralel untuk jenis-jenis pelayanan lain.

#### 4. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Kegiatan yang dilakukan dalam rangka penerapan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, meliputi :

- a. Penandatanganan Pakta Integritas;
- b. Penyiapan SKPD sebagai unit yang ditetapkan untuk Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
- c. Pencanaan pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
- d. Pelaksanaan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
- e. Penetapan *pilot project* SKPD menuju WBK;
- f. Penyiapan SKPD lain sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM pada tahun berikutnya;

- g. Melakukan monitoring;
- h. Melakukan evaluasi;
- i. Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.

Secara umum kegiatan-kegiatan di atas dapat diklasifikasikan ke dalam program-program sebagai berikut :

Program	Kegiatan
1. Pembinaan dan Pengembangan Aparatur	a. Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
	b. Penyusunan ulang/penyempurnaan standar kompetensi jabatan
	c. Penyusunan rencana kebutuhan pegawai sesuai beban kerja dan kompetensi yang dibutuhkan SKPD, termasuk rencana rekrutmen setiap tahun (termasuk tenaga auditor, P2UPD dan guru)
	d. Penyempurnaan sistem rekrutmen PNS
	e. Pelaksanaan rekrutmen sesuai sistem rekrutmen baru dan kebutuhan rekrutmen pegawai setiap tahun sesuai dengan rencana kebutuhan dan kompetensi
	f. Penerapan sistem rekrutmen terbuka untuk jabatan-jabatan tertentu
	g. Pelaksanaan Evaluasi Jabatan
	h. Pelaksanaan <i>assessment</i> kompetensi terhadap seluruh PNS
	i. Penyusunan kebutuhan dan rencana pengembangan pegawai, meliputi kepemimpinan, manajerial, fungsional dan teknis
	j. Pelaksanaan pengembangan PNS sesuai kebutuhan (termasuk untuk tenaga guru, P2UPD dan auditor)
	k. Penyusunan rencana penempatan dan pola karier PNS

	l. Pelaksanaan rencana penempatan dan pola karier PNS
	m. Penyusunan sistem manajemen kinerja PNS
	n. Penerapan sistem manajemen kinerja PNS
	o. Sosialisasi berbagai kebijakan kepegawaian
	p. Penerapan kebijakan kepegawaian yang baru berlaku
	q. Penyusunan Rencana pengembangan kepribadian <i>role model</i>
	r. Monitoring dan evaluasi
	s. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	t. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target-target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Pembinaan dan Pengembangan Aparatur Pemerintah Kota Malang.
2. Peningkatan disiplin aparatur	a. Penyusunan dan Penerapan sistem penilaian kinerja PNS
	b. Pembinaan Disiplin Pegawai Negeri Sipil
	c. Monitoring dan evaluasi
	h. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	i. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Peningkatan disiplin aparatur Pemerintah Kota Malang
3. Penataan Peraturan Perundang-undangan	a. Asistensi Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah
	b. <i>Workshop</i> Rancangan Peraturan Daerah Inisiatif DPRD

	c. Fasilitasi Rancangan Peraturan Daerah
	d. Harmonisasi dan Sinkronisasi Rancangan Peraturan Walikota dan Rancangan Keputusan Walikota
	e. Harmonisasi dan Sinkronisasi Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota
	f. Redokumentasi Produk Hukum Daerah
	g. Monitoring dan evaluasi
	h. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	i. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Penataan Peraturan Perundang-undangan Pemerintah Kota Malang
4. Penguatan Pengawasan	a. Penyusunan kebutuhan tenaga fungsional auditor dan P2UPD
	b. Penyusunan rencana pengembangan auditor dan P2UPD
	c. Penyusunan rencana peningkatan penerapan SPIP
	d. Penerapan SPIP
	e. Penyusunan rencana monitoring pengelolaan keuangan berbasis akrual untuk seluruh SKPD
	f. Sosialisasi tertib administrasi pengelolaan keuangan berbasis akrual
	g. Pelaksanaan monitoring pengelolaan keuangan berbasis akrual di SKPD
	h. Sosialisasi LHKPN
	i. Asistensi penyusunan LHKPN bagi pejabat
	j. Penyusunan rencana pengembangan sarana pengaduan penyampaian

	informasi indikasi terjadinya KKN
	k. Penerapan sarana pengaduan penyampaian informasi indikasi terjadinya KKN
	l. Tindak lanjut pengaduan informasi indikasi terjadinya KKN
	m. Penerapan <i>wistle blower</i>
	n. Monitoring dan tindak lanjut hasil monitoring seluruh kegiatan pada Program Penguatan Pengawasan
	o. Evaluasi seluruh kegiatan dalam program Penguatan Pengawasan
	p. Tindak lanjut hasil evaluasi seluruh kegiatan dalam program Penguatan Pengawasan
5. Peningkatan Profesionalisme tenaga pemeriksa dan aparaturngawasan	a. Pelatihan pengembangan tenaga pemeriksa dan aparaturngawasan
	b. Pelatihan teknis pengawasan dan penilaian akuntabilitas kinerja
	c. Monitoring dan evaluasi
	d. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	e. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Peningkatan Profesionalisme Tenaga Pemeriksa dan Aparatur Pengawasan
6. Pengembangan Sistem dan Prosedur Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik	a. Penyusunan sistem dan prosedur tetap
	b. Penyusunan Standar Pelayanan (SP)
	c. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)
	d. Penyusunan kebijakan bidang ketatalaksanaan
	e. Penyusunan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

	f. Penyusunan Tata Cara Pencabutan Izin dan Non Izin
	g. Monitoring dan evaluasi
	h. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	j. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Pengembangan Sistem dan Prosedur Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Malang
7. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Peningkatan pelayanan perijinan
	b. Peninjauan lapangan dan penyusunan pertimbangan teknis permohonan izin
	c. Peninjauan lapangan dan pengawasan izin
	d. Pelayanan Mobil Keliling
	e. Pengembangan SIM Perijinan
	f. Penyusunan Studi Kelayakan <i>Online Services</i>
	g. Pekan Budaya Kerja Layanan
	h. Survei kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan
	i. Penerapan teknologi informasi
	j. Monitoring dan evaluasi pelayanan publik
	k. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	l. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Malang
8. Pelaksanaan Pengkajian dan Penerapan Standar Manajemen Mutu	a. Sertifikasi Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008
	b. Pemeliharaan Standar Manajemen Mutu ISO

	9001:2008
	c. Monitoring dan evaluasi
	d. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	e. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target-target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Pelaksanaan Pengkajian dan Penerapan Standar Manajemen Mutu
9. Penataan Administrasi Kependudukan	a. Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan
	b. Pengembangan SIM <i>data base</i> kependudukan
	c. Penataan Sistem Informasi Pendukung SIAK
	d. Pelayanan KTP <i>Mobile</i>
	e. Pembangunan Prasarana Informasi dan Sistem Pelayanan Kependudukan
	f. <i>Maintenance</i> Jaringan Komunikasi dan Infrastruktur Jaringan Internet Pelayanan Administrasi kependudukan
	g. Pengembangan Sistem Informasi Antrian dan Pantauan Pelayanan
	h. Monitoring, evaluasi dan pelaporan administrasi kependudukan
	i. Tindak lanjut perbaikan hasil monitoring dan evaluasi
	j. Penyusunan prioritas baru serta kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan target prioritas dimaksud sesuai dengan perkembangan kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam program Penataan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kota Malang
10. <i>Quick Wins</i>	a. Pengembangan sistem informasi pelayanan kependudukan di Kelurahan

	b. Penerapan pelayanan perizinan paralel
11. Zona Integritas	a. Penyiapan SKPD sebagai unit yang ditetapkan untuk Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
	b. Pencanaan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
	c. Pelaksanaan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM;
	d. Monitoring dan Evaluasi;
	e. Pelaksanaan perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan dalam rangka Zona Integritas Menuju WBK/WBBM untuk menjaga konsistensi perbaikan berkelanjutan.
	f. Penyiapan SKPD lain sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM pada tahun berikutnya.
12. Manajemen Perubahan	Disusun secara terpisah dalam rencana manajemen perubahan
13. Penataan Ketatalaksanaan	Ditentukan sesuai kondisi dan dinamika pelaksanaan reformasi birokrasi yang akan dijalankan hingga tahun 2019
14. Penguatan dan Penataan Organisasi	

#### 5. Prioritas SKPD

Kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan target-target pada masing-masing SKPD diserahkan pada masing-masing yang bertanggung jawab dan SKPD yang terkait sebagai rangkaian dari penyusunan rencana aksi SKPD dimaksud dalam melakukan reformasi birokrasi.

Bagi SKPD yang terkait dengan prioritas daerah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan juga harus melaksanakan upaya untuk mewujudkan target-target dimaksud.

#### D. Rencana Aksi

Sesuai dengan kegiatan-kegiatan sebagaimana telah diuraikan di atas, maka dapat disusun rencana aksi sebagaimana dalam Lampiran 1 sampai dengan Lampiran 5.