



LAPORAN REVIEW SOP TAHUN 2021



**POK H PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
REFORMASI BIROKRASI DAN ZONA INTEGRITAS**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-Nya Laporan Hasil Review dan Perbaikan Standar Pelayanan SOP ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional (Setjen Wantannas) dalam mendukung ketahanan nasional, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Laporan Hasil Review dan Perbaikan Standar Pelayanan SOP secara berkala Di lingkungan Setjen Wantannas ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai percepatan waktu pelayanan serta efisiensi dan efektivitas SOP yang ada di Di lingkungan Setjen Wantannas. Sangat disadari bahwa laporan ini belum sempurna dalam menyajikan review SOP layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang review pelayanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Di lingkungan Setjen Wantannas, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga layanan publik yang ada di Di lingkungan Setjen Wantannas dapat terlaksana lebih baik lagi dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun.

Jakarta, November 2021
Pok H. Program Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik

Kolonel Laut (E) Ari Purnomo, S.T., M.Si
NRP. 12690/P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 LATAR BELAKANG	4
1.2 TUJUAN.....	6
BAB II PEMBAHASAN.....	7
2.1 RUANG LINGKUP	7
2.2 KEGIATAN.....	7
2.3 HASIL REVIEW.....	8
2.4 REKOMENDASI DAN RENCANA PERBAIKAN	10
BAB III PENUTUP	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor: Per-70/Sesjen/X/2013 tanggal 23 Oktober 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, maka proses kegiatan tersebut telah dituangkan dalam Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor KEP-36/Sesjen/IV/2014 tentang Penetapan Dokumen Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Tahun 2014.

Sesuai UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) bahwa setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi seluas-luasnya untuk diakses di lingkungan masyarakat kecuali informasi yang sifatnya dikecualikan sesuai Pasal 6 dan Pasal 17 UU KIP. Selanjutnya didalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dua komponen yang menjadi sasaran program Reformasi Birokrasi Di lingkungan Setjen Wantannas dalam bidang peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana tertera pada Lampiran Dokumen Road Map Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas 2020-2024 adalah meningkatnya kualitas

pelayanan publik dan meningkatnya kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik Di lingkungan Setjen Wantannas merupakan salah satu sektor dalam sembilan sektor program mikro. Dihadapkan pada tugas dan fungsi Setjen Wantannas dalam menyelenggarakan dukungan teknis administrasi dan penyiapan bahan bagi Wantannas untuk menetapkan kebijakan operasional dalam aspek *defence, security, crisis prevention and crisis resolution* serta seiring dengan dinamika dan tuntutan masyarakat di sektor pelayanan publik, maka meskipun tugas pokok Setjen Wantannas tidak secara langsung menyentuh dan melaksanakan pelayanan kepada publik, namun Setjen Wantannas sebagai sebuah Badan Publik wajib melaksanakan amanat yang tertera pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta amanat Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu bidang peningkatan kualitas pelayanan publik dilaksanakan dengan tujuan agar : 1) Terimplementasinya penggunaan standar pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dan 2) Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Dari kegiatan tersebut diharapkan terselenggaranya pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik dan lebih terjangkau sesuai dengan asas-asas transparansi, akuntabel, efektif dan efisien.

1.2 TUJUAN

Kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan serta SOP bertujuan untuk memetakan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas 2020-2024 serta memberikan langkah-langkah rekomendasi dan rencana aksi kedepan.

BAB II PEMBAHASAN

2.1 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan serta SOP hanya dilakukan pada program peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam hal standard pelayanan dan SOP.

2.2 KEGIATAN

Sampai dengan semester II tahun 2021 Tim Reformasi Birokrasi Bidang Peningkatan kualitas pelayanan publik telah menyusun beberapa pedoman terkait dengan standar pelayanan dan SOP yaitu :

- a. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-43/Sesjen/V/2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen Wantannas.
- b. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Setjen Wantannas.
- c. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-38/Sesjen/V/2014 tentang SOP Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Setjen Wantannas.
- d. Nota Dinas Kepala Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan Nomor ND- 067/ROPOK/04/2019 Tanggal 1 April 2019, Hal Permohonan Tindak lanjut Atas Nota Dinas Nomor ND-47/ORTALA/04/2018 tanggal 6 April 2018 tentang Penataan SOP-AP dan SOP Teknis.

Pada point 4.a Setjen Wantannas telah menetapkan Petunjuk Teknis mengenai Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Tujuan Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada point 4.b sebagaimana yang tertera pada Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Setjen Wantannas, standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Pada dokumen tersebut telah jelas disebutkan beberapa komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu : 1) dasar hukum; 2) persyaratan; 3) sistem, mekanisme, dan prosedur; 4) jangka waktu penyelesaian; 5) biaya/tarif; 6) produk pelayanan; 7) sarana, prasarana; 8) kompetensi pelaksana; 9) pengawasan internal; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; 10) jumlah pelaksana; 11) jaminan pelayanan; 12) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan 13) evaluasi kinerja pelaksana.

Pada point 4.c sebagaimana tertuang pada Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-38/Sesjen/V/2014 tentang SOP Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Setjen Wantannas, disebutkan bahwa keputusan tersebut disusun untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas pelayanan. Hal ini sebagai suatu upaya dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi public yang merupakan ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.

Sementara itu pada point 4.d sebagaimana tertuang pada Permohonan Tindak Lanjut atas Nota Dinas Nomor ND-47/ORTALA/04/2018 tentang penataan SOP- AP dan SOP Teknis pada Bagian Sistem Informasi di Lingkungan Setjen Wantannas, disebutkan bahwa Bagian Sistem Informasi Setjen Wantannas perlu menyusun, membuat serta mempublikasikan SOP Teknis untuk dijadikan suatu pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

2.3 HASIL REVIEW

- a. Sebagai sebuah badan publik, Di lingkungan Setjen Wantannas mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana

diamanatkan oleh Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun dihadapkan pada tugas dan fungsi Setjen Wantannas yaitu sebagai lembaga yang menyelenggarakan dukungan teknis administrasi dan penyiapan bahan bagi Wantannas untuk menetapkan kebijakan operasional dalam aspek *defence, security, crisis prevention and crisis resolution*, Setjen Wantannas tidak secara langsung menyentuh dan melaksanakan pelayanan kepada publik. Dalam konteks ini tidak ada kegiatan pelayanan kepada publik secara langsung dan transaksional. Produk-produk yang dihasilkan oleh Setjen Wantannas lebih kepada saran dan rekomendasi kebijakan yang sifatnya rahasia, terbatas dan *confidential*.

- b. Sebagai wujud komitmen Di lingkungan Setjen Wantannas terhadap peraturan perundang-undangan, Setjen Wantannas tetap mentaati dengan menyelenggarakan pelayanan pada publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- c. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Di lingkungan Setjen Wantannas adalah menyampaikan informasi dengan kategori informasi yang disampaikan secara berkala, informasi yang disampaikan secara serta merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat. Kegiatan tersebut telah dengan baik dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Laporan kegiatan tersebut terdokumentasikan dengan baik dengan mencantumkan jumlah permohonan, waktu rata-rata pelayanan, jumlah permohonan yang dikabulkan, jumlah permohonan yang ditolak, dan alasan permohonan yang ditolak.
- d. Dalam hal pelayanan publik, belum adanya ruang khusus yang menjadi *desk information* bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan informasi kepada organisasi, sehingga menyulitkan dalam proses permintaan informasi.
- e. SOP yang telah tersusun belum memuat secara jelas mengenai kategori informasi yang dapat diperoleh oleh publik.
- f. Belum semua pegawai Setjen Wantannas memahami dan mengetahui prinsip-prinsip pelayanan dan mekanisme serta prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh organisasi.

- g. Belum tersedianya SOP pelayanan yang menjelaskan terkait publikasi berita dalam Website resmi Setjen Wantannas.
- h. Belum tersedianya SOP pelayanan yang menjelaskan terkait penyusunan berita pada media cetak seperti publikasi pada majalah dan buletin.

2.4 REKOMENDASI DAN RENCANA PERBAIKAN

- a. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada seluruh stakeholder dan pegawai Setjen Wantannas mengenai pelayanan publik agar esensi dan persepsi mengenai pelayanan dapat terbangun dengan baik di semua tingkatan pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.
- b. Perlunya sosialisasi mengenai pengenalan pelayanan publik dari pihak-pihak yang berkompeten dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi Setjen Wantannas sebagai organisasi yang tidak secara langsung berinteraksi dengan masyarakat.
- c. Perlu dibuatnya SOP pelayanan yang menjelaskan tentang tata cara dan aturan terkait publikasi berita dalam Website resmi Setjen Wantannas.
- d. Perlu dibuatnya SOP pelayanan yang menjelaskan tata cara dan tahapan penyusunan berita pada media cetak seperti publikasi pada majalah dan buletin.

BAB III PENUTUP

Demikian Laporan hasil *review* dan perbaikan standar pelayanan serta SOP program Reformasi Birokrasi bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Di lingkungan Setjen Wantannas sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan *good government* dan *clean governance*.