

**SALINAN**

PROVINSI BANTEN  
PERATURAN WALI KOTA TANGERANG  
NOMOR 17 TAHUN 2021

TENTANG  
ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG  
TAHUN 2021-2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TANGERANG,

- Menimbang :
- a. bahwa bahwa dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka dipandang perlu melakukan reformasi birokrasi di Pemerintah Daerah;
  - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di Pemerintah Daerah, diperlukan perencanaan kerjaan rinci dan berkelanjutan yang menggambarkan pelaksanaan reformasi birokrasi di daerah;
  - c. bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik sesuai ketentuan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2025 diperlukan adanya Road Map Reformasi Birokrasi;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3518);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan embaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Briokrasi 2010-2025;
10. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;

11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1538);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 8) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 7);
14. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tangerang 2019-2023 (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2019 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG TAHUN 2021-2025.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Tangerang.

2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tangerang.
4. Reformasi Birokrasi adalah Proses menata ulang birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap konkret realistis, sungguh-sungguh , berpikir diluar kebiasaan yang ada , perubahan paradigma dengan upaya luar biasa.
5. Road Map Birokrasi adalah Rencana Kerja Rinci dan Berkelanjutan yang menggambarkan pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah daerah kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang.
6. Prioritas Perangkat Daerah adalah Fokus perubahan yang menjadi prioritas masing-masing perangkat daerah.
7. *Quick Wins* adalah Fokus Perubahan yang dengan cepat dapat dilakukan perubahannya, dapat diterapkan dalam waktu tidak lebih dari satu tahun, merupakan satu fungsi dari pemerintah yang sangat dirasakan oleh masyarakat/ pemangku kepentingan dan perubahan yang dilakukan memberikan dampak sangat berarti bagi masyarakat sehingga memberikan citra positif terhadap reformasi birokrasi yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
8. Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi yang selanjutnya disebut Zona WBK adalah penentuan satu unit tertentu yang melaksanakan reformasi birokrasi secara menyeluruh sebagai contoh unit kerja lainnya.

## Pasal 2

- a. Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Tahun 2021-2025 sebagai acuan pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Daerah Tahun 2021-2025.
- b. Road Map Reformasi Birokrasi bertujuan untuk memberikan arah dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan reformasi birokrasi bagi seluruh Perangkat Daerah Pemerintah Daerah agar terciptanya birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif,

berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur Negara.

- c. Road Map Reformasi Birokrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## BAB II

### AREA PERUBAHAN REFORMASI BIROKRASI

#### Pasal 3

- (1) Area perubahan yang menjadi agenda reformasi Pemerintah Daerah meliputi 8 (delapan) aspek manajemen Pemerintahan Daerah.
- (2) Aspek manajemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Manajemen Perubahan;
  - b. Deregulasi Kebijakan;
  - c. Penataan Organisasi;
  - d. Penataan Tata Laksana;
  - e. Penataan SDM Aparatur;
  - f. Penguatan Akuntabilitas;
  - g. Penguatan Pengawasan; dan
  - h. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

## BAB III

### SISTEMATIKA

#### Pasal 4

Sistematika Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Tahun 2021-2025 adalah sebagai berikut:

- a. Ringkasan Eksekutif
- b. BAB I Pendahuluan
  1. Latar Belakang;
  2. Tujuan; dan
  3. Sistematika Penulisan.

- c. BAB II Evaluasi Capaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
  - 1. Capaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020;
  - 2. Dampak Hasil Kebijakan Reformasi Birokrasi;
  - 3. Kendala Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020.
- d. BAB III Analisis Lingkungan Strategis
  - 1. Lingkungan Reformasi Birokrasi;
    - a) Netralitas Birokrasi;
    - b) Penegakan dan Kepastian Hukum;
    - c) Administrasi dan Kelembagaan;
    - d) Budaya Birokrasi;
    - e) Globalisasi dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan;
    - f) Revolusi Industri 4.0
  - 2. Isu Strategis Reformasi Birokrasi;
    - a) Penyederhanaan Struktur dan Kelembagaan Birokrasi;
    - b) Transformasi Digital;
    - c) Pelayanan Publik (Administratif, Regulasi dan Jasa)
- e. BAB IV Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025
  - 1. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Nasional Tahun 2020-2024;
    - a) Tujuan;
    - b) Sasaran;
    - c) Strategi Pelaksanaan;
  - 2. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025;
    - a) Arah Pelaksanaan Pembangunan Daerah 2019-2023;
    - b) Kondisi yang Diharapkan Dari Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025;
  - 3. Rencana Aksi
    - a) Program Mikro;
    - b) Quick Wins;
- f. BAB V Manajemen Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025
  - 1. Pengorganisasian;
    - a) Tim Pengarah;
    - b) Tim Pelaksana;
  - 2. Monitoring dan Evaluasi;
    - a) *Monitoring*;
    - b) Evaluasi;
    - c) Anggaran Monitoring dan Evaluasi;

3. Sinkronisasi dengan Rencana Strategis dan Pelaksanaan.
- g. BAB VI Penutup
- h. Lampiran :
  1. Sasaran Dan Target Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025; dan
  2. Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025.

BAB IV  
TIM REFORMASI BIROKRASI  
Pasal 5

- (1) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 dilaksanakan oleh Tim Reformasi Birokrasi.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

BAB V  
PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI  
Pasal 6

- (1) Pelaksanaan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Tahun 2021-2025 dilaksanakan oleh masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Pengawasan dan Pengendalian pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilakukan oleh Tim Reformasi Birokrasi.

BAB VI  
PEMBIAYAAN  
Pasal 7

Pelaksanaan kegiatan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII  
KETENTUAN LAIN-LAIN  
Pasal 8

- (1) Road map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Tahun 2021-2025 dapat diubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan Daerah.
- (2) Perubahan Road Map sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan masukan dan arahan dari Tim Reformasi Birokrasi Daerah.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 9

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2016-2020 (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 45), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Tangerang.

Ditetapkan di Tangerang  
pada tanggal 1 Maret 2021

WALI KOTA TANGERANG,

Cap/Ttd

ARIEF R. WISMANSYAH

Diundangkan di Tangerang  
pada tanggal 1 Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA TANGERANG,

Cap/Ttd

HERMAN SUWARMAN

BERITA DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2021 NOMOR 17



# Daftar Isi

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Tujuan .....	I-3
1.3. Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II EVALUAI CAPAIAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI</b>	
2.1. Capaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020 .....	II-1
2.2. Dampak Hasil Kebijakan Reformasi Birokrasi .....	II-5
2.3. Kendala Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020.....	II-6
<b>BAB III ANALISIS LINGKUNGAN STRATEGIS</b>	
3.1. Lingkungan Reformasi Birokrasi .....	III-1
3.1.1. Netralitas Birokrasi .....	III-1
3.1.2. Penegakan dan Kepastian Hukum .....	III-1
3.1.3. Administrasi dan Kelembagaan.....	III-2
3.1.4. Budaya Birokrasi.....	III-2
3.1.5. Globalisasi dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan...	III-2
3.1.6. Revolusi Industri 4.0 .....	III-3
3.2. Isu Strategis Reformasi Birokrasi .....	III-4
3.2.1. Penyederhanaan Struktur dan Kelembagaan Birokrasi ..	III-4
3.2.2. Transformasi Digital .....	III-5
3.2.3. Pelayanan Publik (Administratif, Regulasi dan Jasa) .....	III-5
<b>BAB IV ARAH PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI 2021-2025</b>	
4.1. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Nasional Tahun 2020-2024 .....	III-1
4.1.1. Tujuan .....	III-1
4.1.2. Sasaran .....	III-2
4.1.3. Strategi Pelaksanaan .....	III-2
4.2. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 .....	III-4
4.2.1. Arah Pelaksanaan Pembangunan Daerah Tahun 2019-2023.....	III-4
4.2.2. Kondisi yang Diharapkan dari Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025 .....	III-10
4.3. Rencana Aksi.....	III-13
4.3.1. Program Mikro.....	III-13
4.3.2. <i>Quick Wins</i> .....	III-17

**BAB V MANAJEMEN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI  
2021-2025**

5.1. Pengorganisasian.....	V-1
5.1.1 Tim Pengarah .....	V-1
5.1.2 Tim Pelaksana .....	V-2
5.2 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi .....	V-3
5.2.1 <i>Monitoring</i> .....	V-3
5.2.2 Evaluasi .....	V-4
5.2.3 Anggaran <i>Monitoring</i> dan Evaluasi .....	V-5
5.3 Sinkronisasi dengan Rencana Strategis dan Pendanaan.....	V-5

**BAB VI PENUTUP**

**LAMPIRAN :**

- I. SASARAN DAN TARGET REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH  
KOTA TANGERANG 2021-2025**
- II. RENCANA AKSI REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA  
TANGERANG 2021-2025**



# Daftar Tabel

Tabel 2.1. Indeks Reformasi Birokrasi Kota Tangerang .....	II-1
Tabel 2.2. Pencapaian Ukuran Keberhasilan Road Map Reformasi Birokrasi 2016-2020 .....	II-6
Tabel 4.1. Sasaran dan Target Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024 ...	IV-2
Tabel 4.2. Program, Indikator, Target dan Kegiatan Prioritas Birokrasi Pelaksanaan Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025.....	IV-14



# Daftar Gambar

Gambar 4.1. Hubungan antara Tujuan dan Sasaran Reformasi Birokrasi Nasional dengan Strategi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2020-2024 .....	IV-3
---	------



# Ringkasan

Pemerintah Kota Tangerang telah melaksanakan reformasi birokrasi sesuai dengan kebijakan reformasi birokrasi nasional. Dalam rangka mempertahankan capaian dan mencapai target yang belum tercapai, Pemerintah Kota Tangerang menyusun *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2021-2025 yang merupakan rencana yang lebih detil mengenai pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkup Pemerintah Kota Tangerang.

Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan kegiatan dan subkegiatan prioritas sebagai bentuk rencana aksi guna mencapai sasaran reformasi birokrasi yang telah ditetapkan secara nasional. Seluruh kegiatan dan subkegiatan prioritas tersebut melingkupi delapan area perubahan reformasi birokrasi, yaitu: (1) Manajemen Perubahan; (2) Deregulasi Kebijakan; (3) Penataan Organisasi; (4) Penataan Tata Laksana; (5) Penataan SDM Aparatur; (6) Penguatan Akuntabilitas; (7) Penguatan Pengawasan; dan (8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Kegiatan-kegiatan pada delapan area perubahan tersebut juga melingkupi beberapa *quick wins*. Masing-masing kegiatan prioritas tersebut terdiri atas beberapa sub-subkegiatan prioritas.

Perangkat daerah dalam melaksanakan berbagai rencana aksi yang tertuang dalam dokumen ini sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing harus tetap bersinergi secara lintas sektor sehingga terjalin keterpaduan pelaksanaannya. Dengan demikian, diharapkan pelaksanaan reformasi birokrasi ke depan dapat berjalan secara terencana, konsisten, sinergis, berkesinambungan dan terukur dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Rencana aksi dalam dokumen *road map* ini sudah diuraikan secara rinci langkah-langkah reformasi birokrasi yang direncanakan, namun dalam praktiknya berbagai langkah baru yang sifatnya strategis dapat ditambahkan untuk menjawab berbagai permasalahan strategis yang harus dipecahkan. Oleh karena itu, fungsi pemantauan dan evaluasi yang berkesinambungan sangat penting untuk dilakukan agar capaian dan kendala pelaksanaan reformasi birokrasi dapat diketahui dan diantisipasi secara dini dalam upaya untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan.

# I

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan. Reformasi Birokrasi perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan nasional. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional.

Dalam rangka memastikan pengelolaan reformasi birokrasi yang efektif, pemerintah perlu untuk menetapkan perencanaan dan tata kelola reformasi birokrasi dalam sebuah dokumen perencanaan yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak dan *stakeholder* yang berkepentingan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang terbagi dalam tiga periode *Road Map* Reformasi Birokrasi nasional, yaitu *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024.

Saat ini reformasi birokrasi telah masuk kepada periode ketiga atau terakhir dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap akhir ini, reformasi birokrasi diharapkan menghasilkan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang dicirikan dengan beberapa hal, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien. Hasil yang diharapkan dari Reformasi Birokrasi adalah terciptanya pemerintahan bersih, akuntabel, dan kapabel, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktek korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) sebagaimana tercermin dalam tiga sasaran hasil utama program Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, kedelapan area perubahan reformasi birokrasi dinilai masih relevan untuk dijalankan pada periode 2020-2024. Namun demikian, dalam rangka menyesuaikan dengan dinamika pelaksanaan Reformasi Birokrasi,

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan klasterisasi area berdasarkan sasaran yang ditargetkan. Adapun kedelapan area perubahan reformasi birokrasi tahun 2020-2024 adalah: (1) Manajemen Perubahan, (2) Deregulasi Kebijakan, (3) Penataan Organisasi, (4) Penataan Tatalaksana, (5) Penataan SDM Aparatur, (6) Penguatan Akuntabilitas, (7) Penguatan Pengawasan, dan, (8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Reformasi birokrasi bagi Pemerintah Kota Tangerang merupakan sebuah keharusan untuk menciptakan birokrasi pemerintah daerah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme; mampu melayani publik secara akuntabel; serta memegang teguh nilai-nilai dasar organisasi dan kode etik perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemerintah Kota Tangerang bertekad untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), melalui reformasi birokrasi secara berkelanjutan. Keberlanjutan pelaksanaan reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Hasil-hasil yang telah diperoleh dari pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode sebelumnya menjadi dasar bagi pelaksanaan reformasi birokrasi selanjutnya.

Guna mewujudkan hal tersebut, perlu disusun *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 berdasarkan *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024, sebagai kelanjutan dari *Road Map* Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2016-2020 yang disusun dengan mengacu pada *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2015-2019. *Road map* tersebut sebagai pedoman pelaksanaan reformasi birokrasi, dalam rangka meneruskan langkah-langkah yang sudah baik pada periode sebelumnya, sekaligus menindaklanjuti amanat Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

*Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025, selain sebagai pedoman bagi keberlanjutan pelaksanaan reformasi birokrasi periode sebelumnya, juga sebagai upaya menterjemahkan misi pertama yang tertuang dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode 2019-2023 yaitu: “*Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas*”.



## **1.2. Tujuan**

*Road map* reformasi birokrasi ini merupakan peta jalan yang akan menjadi pedoman serta instrumen yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk melaksanakan dan mengendalikan implementasi reformasi birokrasi di lingkup Pemerintah Kota Tangerang. *Road map* reformasi birokrasi berguna untuk mengetahui capaian, hambatan dan mengevaluasi program dan kegiatan yang telah dilaksanakan, sekaligus menggambarkan program dan kegiatan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang lima tahun ke depan dengan sasaran yang jelas.

*Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 sebagai pedoman dalam melaksanakan reformasi birokrasi lima tahun ke depan guna melaksanakan program-program reformasi birokrasi secara komprehensif, efektif, efisien, terukur, konsisten, integratif dan berkelanjutan, sekaligus sebagai upaya untuk mendukung akselerasi pencapaian misi pertama pembangunan Kota Tangerang tahun 2019-2023 bahwa pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat akan berjalan dengan optimal apabila ditunjang oleh tata kelola pemerintahan yang baik dan inovatif. Kemajuan dan inovasi pelayanan publik dihadirkan agar daya saing tata kelola pemerintahan Kota Tangerang mampu menjawab tuntutan masyarakat dan dapat turut andil dan mengambil peran penting di dalam era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional. Oleh karena itu, penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi ini dilakukan dengan melibatkan segenap perangkat daerah dan memperhatikan masukan dari para pemangku kepentingan guna menyatukan persepsi dan meningkatkan komitmen bersama guna memperkuat tata kelola pemerintahan Kota Tangerang yang baik dan inovatif.

## **1.3. Sistematika Penulisan**

*Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

### **A. Ringkasan Eksekutif**

Berisi uraian singkat substansi *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025.

### **B. Bab I. Pendahuluan**

Menguraikan latar belakang perlunya disusun *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 sebagai

dasar perencanaan pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Tangerang, serta sistematika penulisan *road map* reformasi birokrasi.

**C. Bab II. Evaluasi Capaian dan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi**

Menguraikan capaian reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang periode 2016-2020. Selain itu, disajikan pula berbagai permasalahan yang masih akan dihadapi pada masing-masing area perubahan.

**D. Bab III. Analisis Lingkungan Strategis**

Menguraikan faktor lingkungan sebagai konteks birokrasi beroperasi dan isu strategis yang merupakan konten yang berpengaruh signifikan dalam proses reformasi birokrasi

**E. Bab IV. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025**

Menguraikan arah pelaksanaan reformasi birokrasi nasional 2020-2024 dan arah pelaksanaan reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 serta keterkaitannya dengan dokumen rencana jangka menengah daerah tahun 2019-2023. Dalam bab ini disajikan pula rencana aksi reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang tahun 2021-2025 dalam bentuk program yang mengacu area perubahan reformasi birokrasi dan kegiatan-kegiatan prioritas serta kurun waktu pelaksanaannya pada setiap area perubahan, serta *quick win* sesuai harapan para pemangku kepentingan.

**F. Bab V. Manajemen Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025**

Menguraikan pengorganisasian dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang dilakukan dalam rangka menjamin konsistensi, efektivitas dan keberlanjutan pelaksanaan reformasi birokrasi. Selain itu, disajikan pula mekanisme penganggaran monitoring dan evaluasi serta perlunya sinkronisasi rencana aksi reformasi birokrasi dengan rencana strategis dan pendanaan.

**G. Bab. VI Penutup**

Menguraikan harapan akan kesuksesan pelaksanaan reformasi birokrasi melalui peneguhan komitmen dan sinergisitas segenap pemangku kepentingan dalam melaksanakan rencana aksi yang telah disusun.



# BAB II EVALUASI CAPAIAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

## 2.1. Capaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020

Pemerintah Kota Tangerang telah melaksanakan reformasi birokrasi secara berkelanjutan. Pada periode sebelumnya, reformasi birokrasi mengacu pada *road map* yang telah ditetapkan dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 45 Tahun 2016 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2016-2020. *Road map* tersebut mengacu pada *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2015-2019. Komitmen Pemerintah Kota Tangerang untuk terus melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten terlihat dari semakin meningkatnya capaian Indeks Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang yaitu 61,43 (predikat cukup baik) pada tahun 2019 dibandingkan tahun 2018 yaitu 57,49 (predikat cukup).

**Tabel 2.1**  
**Indeks Reformasi Birokrasi Kota Tangerang**

No	Komponen Penilaian	2018	2019	Bobot Ideal
<b>A</b>	<b>Komponen Pengungkit</b>			
1	Manajemen Perubahan	1,35	1,5	5
2	Penataan Peraturan Perundang-undangan	2,82	2,87	5
3	Penataan dan Penguatan Organisasi	0,75	1,23	6
4	Penataan Tatalaksana	2,89	2,95	5
5	Penataan Sistem Manajemen SDM	11,65	11,99	15
6	Penguatan Akuntabilitas	2,5	3,1	6
7	Penguatan Pengawasan	2,79	2,91	12
8	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	3,42	3,46	6
	<b>Total Komponen Pengungkit (A)</b>	<b>28,17</b>	<b>30,01</b>	<b>60</b>
<b>B</b>	<b>Komponen Hasil</b>			
1	Nilai Akuntabilitas Kinerja	8,42	8,65	14
2	Survei Internal Integritas Organisasi	3,86	4,54	6
3	Survei Eksternal Persepsi Korupsi	5,86	6,7	7
4	Opini BPK	3	3	3
5	Survei Eksternal Pelayanan Publik	8,18	8,53	10
	<b>Total Komponen Hasil (B)</b>	<b>29,32</b>	<b>31,42</b>	<b>40</b>
	<b>Indeks Reformasi Birokrasi (A+B)</b>	<b>57,49</b>	<b>61,43</b>	<b>100</b>

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam melaksanakan reformasi birokrasi 2016-2020 pada masing-masing area perubahan, antara lain:

1) Manajemen Perubahan

- Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi telah dibentuk dengan Keputusan Walikota Tangerang Nomor 800/Kep.418-Bag.Orgs/2017 tentang Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2017-2020.
- Tim Reformasi Birokrasi internal Perangkat Daerah telah dibentuk pada 10 (sepuluh) Perangkat Daerah, yaitu: (1) Inspektorat, (2) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, (3) Badan Pengelola Keuangan Daerah, (4) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, (5) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (9) Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, dan (10) Kecamatan Cipondoh.
- Agen perubahan sudah ditetapkan secara formal yaitu berdasarkan Keputusan Walikota Tangerang No Kep.664-Bag.Org/2019 dan sudah mendapatkan pembekalan manajemen perubahan pada tahun 2019. Untuk tahun 2020 agen perubahan ditetapkan dengan Surat Perintah Tugas Sekretaris Daerah Nomor 800/001442.
- Pemerintah Kota Tangerang telah memiliki pedoman budaya kerja “PRIMA” yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Tangerang No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang dan Peraturan Walikota Tangerang No. 63 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

2) Deregulasi Kebijakan

- Sistem Pengendalian Penyusunan peraturan Perundang-undangan diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 65 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah.
- Katalog produk hukum atau kebijakan telah dibuat berupa aplikasi pencarian produk hukum serta layanan konsultasi hukum *online*.

3) Penataan Organisasi

- Penataan OPD telah dilakukan berupa penggabungan 4 (empat) OPD menjadi 2 (dua) OPD yang urusan pemerintahannya sama. Hal

tersebut telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

- Peraturan Walikota yang mengatur mengenai tugas dan fungsi perangkat daerah telah dilakukan revisi agar lebih efektif.
- Telah dilakukan pemetaan jabatan struktural pada seluruh OPD yang akan dialihkan ke dalam jabatan fungsional dalam rangka penyederhanaan birokrasi.
- Telah dilakukan evaluasi kelembagaan OPD pada tahun 2020 sesuai dengan Permen PANRB Nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Pemerintah dengan nilai 69,26.
- Tingkat Kematangan OPD pada tahun 2020 telah diukur berdasarkan Permendagri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah dengan nilai 44,98.

#### 4) Penataan Tatalaksana

- Standar operasional prosedur OPD dan lintas OPD telah disusun dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan selanjutnya diunggah dalam <https://sop.tangerangkota.go.id/> agar dapat diakses oleh seluruh ASN Kota Tangerang.
- Penyelenggara kearsipan Pemerintah Daerah Kota Tangerang tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 22 (dua puluh dua) dari nilai tahun 2018 sebesar 54 (lima puluh empat) sehingga menjadi 76 (tujuh puluh enam) dengan kategori “Sangat Baik”.
- Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Aplikasi manajemen pemerintahan dan aplikasi layanan publik sudah terintegrasi, hal tersebut sebanding dengan nilai indeks SPBE Pemerintah Kota Tangerang yaitu 3,44 dengan predikat “BAIK”.
- Kebijakan tentang keterbukaan informasi publik telah ditetapkan dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.
- Standar Operasional Prosedur perizinan terintegrasi telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Tangerang Nomor

503/Kep.588-Bagian Organisasi/2019 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perizinan Terintegrasi.

5) Penataan SDM Aparatur

- Penerapan sistem *e-Kinerja* dan pengukuran kinerja dilakukan secara harian yang dilengkapi dengan *reward* dan *punishment*.
- Sudah memiliki kelas dan nilai jabatan yang telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Kelas dan Nilai Jabatan Bagi Pegawai Negeri Sipil.
- Seluruh OPD telah memiliki Peta Jabatan yang sudah divalidasi terdiri dari daftar jabatan struktural, pelaksana, dan fungsional.
- Tahun 2019 sudah membangun Merit Sistem, Kota Tangerang mendapat penghargaan Merit Sistem dengan predikat baik dan meraih nilai 288 dari 400, sedangkan capaian Indeks Profesionalitas ASN adalah 88.
- Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (SIMASN) yang terintegrasi dengan presensi dan *e-kinerja* serta data kepegawaian (BKN) dan Data Pokok Pendidikan (Dapodik) yang sudah *paperless* dalam pengurusan administrasi kepegawaian (tidak menggunakan fisik dokumen).

6) Penguatan Akuntabilitas

- Aplikasi penganggaran dan perencanaan sudah terintegrasi.
- Pemerintah Kota Tangerang meraih Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) secara berturut-turut untuk yang ketiga belas kalinya.
- Hasil evaluasi atas AKIP Pemerintah Kota Tangerang oleh Kementerian PARNRB pada tahun 2019 memperoleh nilai 64,67 atau predikat B.

7) Penguatan Pengawasan

- RSUD Kota Tangerang meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi pada tahun 2019.
- Penanganan benturan kepentingan sudah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 51 Tahun 2020 tentang Penanganan Benturan Kepentingan.
- Nilai IACM (*Internal Audit Capability Model*) Tahun 2020 di Level 3 penuh.
- Kepatuhan penyerahan LHKPN telah menyeluruh, namun tetap perlu disosialisasikan terutama kepada pejabat yang baru promosi dan menjadi wajib LHKPN.
- *Whistle Blowing System* telah terbentuk dalam aplikasi LAKSA dalam TangerangLive.

- Pengelolaan pengaduan masyarakat telah terintegrasi melalui aplikasi Tangerang *Live*.

#### 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- Standar Pelayanan sudah disusun oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Seluruh pelayanan telah dilakukan secara terpadu yang dilaksanakan di Mal pelayanan publik di Kota Tangerang.
- Aplikasi Tangerang LIVE yang berisi sejumlah layanan aplikasi yang terintegrasi.
- Predikat Kepatuhan Tinggi 2019 berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 (Zona hijau).
- Tiga inovasi Pemerintah Kota Tangerang masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik yaitu Perijinan Online Terintegrasi 123, Cageur Jasa dan Sapa Sehat, bahkan Program Pelayanan Kunjungan Rumah Cageur Jasa berhasil meraih penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik 2019.
- Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan telah ditetapkan dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 22 Tahun 2018.

## **2.2. Dampak Hasil Kebijakan Reformasi Birokrasi**

Hasil pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode sebelumnya menunjukkan bahwa upaya yang dilaksanakan menghasilkan beberapa perubahan. Perubahan tersebut terlihat dari capaian atas target beberapa indikator tata kelola pemerintahan yang semakin membaik. Kebijakan reformasi birokrasi di tahun 2016-2020 ditujukan untuk mencapai 3 (tiga) sasaran utama yaitu: (1) birokrasi yang bersih dan akuntabel, (2) birokrasi yang efektif dan efisien, dan (3) birokrasi yang memiliki pelayanan publik dan berkualitas. Keberhasilan pencapaian 3 (tiga) sasaran tersebut diukur dengan beberapa indikator yang tertuang dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi 2016-2020. Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan berbagai capaian atas target dari ukuran keberhasilan yang ditetapkan pada *Road Map* Reformasi Birokrasi 2016-2020.



**Tabel 2.2**  
**Pencapaian Ukuran Keberhasilan**  
**Road Map Reformasi Birokrasi 2016-2020**

SASARAN REFORMASI BIROKRASI	INDIKATOR	BASELINE (2015)	Target Sasaran Road Map 2016-2020		REALISASI s/d 2020
		2015	2016	2020	
Birokrasi yang bersih dan akuntabel	Jumlah unit pelayanan yang ditetapkan sebagai Zona Integritas dan Wilayah Bebas Korupsi	Belum ditetapkan	3	9	4
	Maturitas Penyelenggaraan SPIP	3,56	3,75	4	3,08
	Opini BPK	WTP	WTP	WTP	WTP
	SAKIP	CC	CC	A	B
	Evaluasi LKIP OPD	50%	50%	60%	81%
Birokrasi yang efektif dan efisien	Aplikasi yang terintegrasi	40%	84,96%	100%	100%
	Tingkat disiplin pegawai	91,76%	97,68%	98,19%	90%
	Pegawai yang diuji kompetensi	884 orang 8,66%	1068 orang 10,46%	2436 orang 23,86%	3.343 orang 41,88%
Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas	IKM	B (78,76)	B (80,45)	A	84,33 (A)
	Kepatuhan terhadap standar pelayanan	3,15	3,15	4	4

Dari tabel di atas terlihat bahwa pelaksanaan Reformasi Birokrasi tengah menuju arah yang lebih baik yang dibuktikan dengan peningkatan berbagai capaian dari kondisi *baseline* di tahun 2015, meskipun masih banyak beberapa indikator keberhasilan yang belum mencapai target. Dampak maupun hasil Reformasi Birokrasi tidak boleh berhenti pada ukuran-ukuran bagi pemerintah itu sendiri, akan tetapi haruslah juga mencerminkan perubahan maupun perbaikan kualitas terhadap tata kelola pemerintahan maupun perbaikan kualitas hidup masyarakat Kota Tangerang dengan menciptakan ASN yang kompeten, mendorong perbaikan ekonomi melalui penciptaan iklim investasi yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 2.3. Kendala Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2016-2020

Capaian pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2016-2020 menjadi basis yang baik untuk melanjutkan dan meningkatkan kualitas pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang tahun 2021-2025. Meskipun demikian, berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan

reformasi birokrasi tahun 2016-2020 serta *focus group discussion* (FGD) dengan *stakeholders* dalam rangka penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025, masih ditemui kendala sebagai permasalahan dan tantangan yang harus diperbaiki pada periode selanjutnya, yaitu:

1) Manajemen Perubahan

- Implementasi reformasi birokrasi belum dilakukan merata pada seluruh perangkat daerah, melainkan masih fokus pada pelaksanaan kegiatan Kelompok Kerja (Pokja) Tim Reformasi Birokrasi di level pemerintah kota dan beberapa perangkat daerah.
- Pembekalan dan pembinaan agen perubahan masih kurang optimal karena keterbatasan anggaran. Penetapan agen perubahan secara formal belum sepenuhnya diikuti dengan kontribusi nyata dalam akselerasi pelaksanaan reformasi birokrasi.
- Peningkatan keahlian assessor masih menghadapi kendala keterbatasan anggaran, padahal assessor diharuskan mengikuti perkembangan terbaru di bidang reformasi birokrasi agar dapat semakin berkualitas dalam melaksanakan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) sekaligus memberikan sumbangan yang berarti untuk perbaikan pelaksanaan reformasi birokrasi.
- Keterbatasan media komunikasi secara reguler untuk menyosialisasikan tentang reformasi birokrasi yang sedang dan akan dilakukan.
- Budaya kerja “PRIMA” belum terinternalisasi sampai level individu karena masih kurangnya upaya sosialisasi akibat *refocusing* anggaran akibat pandemi COVID-19.

2) Deregulasi Kebijakan

- Katalog produk hukum atau kebijakan sudah dibuat namun belum sampai pada analisis tumpang tindih peraturan.
- Ketergantungan perangkat daerah dalam hal penyusunan produk hukum daerah pada Bagian Hukum karena kurangnya pengetahuan terkait *legal drafting* produk hukum daerah sehingga produk hukum yang disampaikan ke Bagian Hukum masih mentah, baik secara format maupun substansi.

3) Penataan Organisasi

- Perubahan peraturan-peraturan perundang-undangan yang begitu masif terkait kelembagaan dan perangkat daerah
- Masih terdapat pemangku jabatan yang belum sepenuhnya memahami ukuran keberhasilan tugas dan fungsi.

4) Penataan Tatalaksana

- Peta proses bisnis yang disusun belum tersosialisasi karena pandemi COVID-19.
- Belum semua OPD melakukan *input* SOP ke dalam aplikasi SOP Kota Tangerang.
- Evaluasi/*review* SOP belum dilaksanakan secara berkala dan belum disesuaikan dengan peta proses bisnis yang telah disusun.
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan *grand design* teknologi informasi (*Road Map e-Government*) belum optimal dilaksanakan.
- Penguatan tata kelola kearsipan berbasis digital/elektronik masih menghadapi kendala SDM yang berkompeten di bidang TIK serta sarana dan prasarana. Pada level perangkat daerah, selain masih kurangnya sarana dan prasarana, juga karena SDM pengelola arsip sering tidak tetap sehingga pemenuhan pejabat fungsional Arsiparis mutlak dilakukan.

#### 5) Penataan SDM Aparatur

- Belum disusunnya standar kompetensi jabatan secara menyeluruh.
- Rencana redistribusi pegawai belum disusun dan diformalkan.
- Belum dilakukan *assessment* kepada seluruh pegawai.
- Belum dilakukan pengembangan kompetensi kepada seluruh pegawai.
- Pengisian jabatan pimpinan tinggi belum dilakukan secara nasional.
- Belum tersedianya pola karier pegawai.
- Hasil penilaian kinerja belum sepenuhnya dijadikan dasar untuk pengembangan karier individu.
- Penetapan kinerja belum memiliki kesesuaian dengan level di atasnya.
- Evaluasi pemetaan *gap* kompetensi pegawai belum tuntas dilakukan.

#### 6) Penguatan Akuntabilitas

- Keterbatasan anggaran untuk memberikan pelatihan terkait penyusunan laporan keuangan dan kinerja.
- Pengukuran atas pencapaian kinerja di level perangkat daerah secara berkala telah dilakukan, namun belum menyeluruh dan berjenjang (*Hasil evaluasi AKIP oleh Kementerian PANRB 2019*).
- Aplikasi perencanaan kinerja, penganggaran dan monitoring evaluasi kinerja belum terintegrasi dan belum sepenuhnya diimplementasikan sehingga belum efektif menjadi alat untuk memudahkan implementasi manajemen kinerja (*Hasil evaluasi AKIP oleh Kementerian PANRB 2019*).

- Evaluasi akuntabilitas kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat belum efektif mendorong perbaikan implementasi AKIP oleh setiap perangkat daerah (*Hasil evaluasi AKIP oleh Kementerian PANRB 2019*).

#### 7) Penguatan Pengawasan

- Penyampaian LHKASN melalui aplikasi SIHARKA belum dilakukan secara menyeluruh karena kendala data PNS yang telah pindah tugas mutasi ke luar kota serta guru/kepala sekolah dan tenaga kependidikan pada SMA/SMK yang tadinya berstatus pegawai Kota Tangerang dialihkan menjadi pegawai Provinsi, akan tetapi masih terdapat pada data LHKASN Kota Tangerang.
- Jumlah OPD yang diusulkan Pembangunan zona integritas masih sangat sedikit sehingga perlu mendorong OPD melaksanakan program-program reformasi birokrasi dengan baik
- Masih kurangnya pejabat fungsional Auditor dan P2UPD.
- Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan sistem pengawasan belum optimal dilakukan sehingga belum dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan.
- Pegawai Inspektorat belum mengikuti diklat Persiapan Penyuluh Anti Korupsi pada Lembaga Sertifikasi Profesi Komisi Pemberantasan Korupsi (LSP KPK) sehingga penyuluhan materi gratifikasi belum dapat disampaikan langsung oleh narasumber Inspektorat.
- Pemetaan risiko oleh OPD belum dilakukan secara tepat sehingga pendampingan dari APIP terhadap implementasi manajemen risiko perlu lebih intensif.

#### 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- Belum semua OPD pelayanan mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Belum semua OPD menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya sehingga perlu peran aktif pembuat kebijakan dan ketersediaan anggaran yang memadai.
- Mal Pelayanan Publik dinilai kurang maksimal karena keterbatasan tempat.
- Belum semua OPD pelayanan mengimplementasikan pemberian *reward/punishment* terhadap pemberi layanan.
- Kualitas pelayanan terutama dari sisi kecepatan waktu pelayanan masih harus ditingkatkan.



## **BAB III**

### **ANALISIS LINGKUNGAN STRATEGIS**

Faktor lingkungan yang dimaksud dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi ini adalah *context* (konteks) birokrasi beroperasi, sedangkan isu strategis merupakan *content* (konten) yang berpengaruh signifikan dalam proses Reformasi Birokrasi.

#### **3.1. Lingkungan Reformasi Birokrasi**

Lingkungan Reformasi Birokrasi dalam *Road Map* ini adalah beberapa hal yang dapat mempengaruhi jalannya program Reformasi Birokrasi, diantaranya politik dan kooptasi birokrasi; penegakan dan kepastian hukum; administrasi dan kelembagaan; budaya birokrasi; serta globalisasi dan revolusi industri 4.0.

##### 3.1.1. Netralitas Birokrasi

Netralitas birokrasi haruslah menjadi langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional dan kompeten. Adanya politisasi dan kooptasi politik terhadap birokrasi, membuat birokrasi menjadi tidak profesional, tidak netral, berkinerja rendah dan rentan terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme ketika tidak diiringi sistem integritas nasional yang belum terbangun, pengawasan intern pemerintah yang masih kapabel dan *immature*, serta etika publik yang belum terpelihara.

##### 3.1.2. Penegakan dan Kepastian Hukum

Pendekatan koersif yaitu melalui penegakan hukum, sangat diperlukan dalam reformasi birokrasi. Lemahnya penegakan hukum mengakibatkan tidak berjalannya sistem *reward* dan *punishment*. Pemerintah Kota Tangerang perlu terus memberikan penghargaan bagi *stakeholder's* yang mampu melakukan reformasi birokrasi. Demikian juga sebaliknya, perlu ada sanksi yang tegas bagi pihak-pihak yang tidak melaksanakan atau bahkan tidak merespon proses Reformasi Birokrasi. Pemberian penghargaan dan sanksi tersebut perlu dituangkan dalam regulasi dan kebijakan yang jelas dan tegas.

##### 3.1.3. Administrasi dan Kelembagaan

Aspek administrasi dan kelembagaan dapat dilihat dalam beberapa prinsip dasar, yaitu aspek struktur, proses, kepegawaian dan hubungan antarpemerintah dan masyarakat. Struktur yang mendukung

pencapaian kinerja dan berorientasi mempermudah proses pelayanan publik sehingga tidak terlalu gemuk dan membuat potensi birokrasi tidak dapat berkembang. Untuk itulah pemerintah Kota Tangerang telah melakukan evaluasi kelembagaan dan diikuti dengan penataan perangkat daerah dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Proses pelayanan yang tidak berbasis prinsip efisiensi, efektivitas dan keadilan juga membuat birokrasi senantiasa mendapatkan stigma yang negatif. Selain itu rendahnya kapabilitas, kompetensi, dan kemampuan juga membuat lemahnya profesionalisme dari aparatur negara. Dalam konteks tersebut, pemerintah Kota Tangerang telah melakukan upaya perbaikan, antara lain dengan ditetapkannya Keputusan Walikota Tangerang Nomor 503/Kep.588-Bagian Organisasi/2019 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perizinan Terintegrasi.

#### 3.1.4. Budaya Birokrasi

Budaya birokrasi merupakan seperangkat nilai dan sistem berdasarkan pengalaman yang menginternalisasi. Hal tersebut kemudian diaplikasikan dalam sikap, tingkah laku dan perbuatan yang dilakukan oleh segenap sumberdaya yang terdapat dalam birokrasi. Dalam proses panjang pelembagaan birokrasi, budaya dan nilai dianggap sebagai penyusun aspek konvensi informal yang diafirmasi dalam bentuk variasi tata kelola penyelenggaraan pemerintahan. Budaya birokrasi yang negatif dapat menjadi penghambat untuk mewujudkan birokrasi yang profesional, bahkan nilai-nilai anti-korupsi yang belum terinternalisasi menjadikan upaya mewujudkan birokrasi yang bersih dan akuntabel kehilangan modalitas mendasarnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Tangerang sangat menyadari perlunya pedoman sebagai panduan bagi pegawai Pemerintah Kota Tangerang yaitu budaya kerja “PRIMA” yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Tangerang No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

#### 3.1.5. Globalisasi dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

*Sustainable Development Goals* (SDGs) menjadi rujukan bersama bagi pemerintahan di seluruh dunia untuk menciptakan kondisi dunia yang lebih baik dengan terwujudnya 17 tujuan berkelanjutan pada tahun

2030. Pengetahuan dasar yang memadai terhadap SDGs diharapkan dapat membantu para ASN dalam memposisikan perannya di kancah global maupun regional. Selain itu, pada tataran global terdapat sejumlah isu yang menarik perhatian negara-negara di seluruh dunia, antara lain berkaitan dengan pemanfaatan “*Big Data*”, pelayanan terintegrasi (*integrated service*), pelayanan yang lebih mengakomodir keunikan individu masyarakat, dan pemanfaatan *artificial intelligence* di ranah publik. Dalam era globalisasi, aparatur juga perlu mengembangkan kompetensi yang selaras dengan tuntutan zaman, sekaligus tetap membumi dan memperhatikan khazanah lokal.

Peningkatan daya saing di era global telah menjadi *concern* Pemerintah Kota Tangerang. Penjelasan misi pertama dalam dokumen RPJMD Kota Tangerang Tahun 2019-2023 telah secara jelas mengamanatkan perlunya kemajuan dan inovasi pelayanan publik dihadirkan agar daya saing tata kelola pemerintahan Kota Tangerang mampu menjawab tuntutan masyarakat dan dapat turut andil dan mengambil peran penting di dalam era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.

#### 3.1.6. Revolusi Industri 4.0

Perkembangan “Revolusi Industri Tahap 4” (dikenal juga sebagai Revolusi Industri 4.0) menciptakan dinamika dan sejumlah tantangan baru yang unik bagi pemerintahan di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka cara kerja pemerintah dan polahubungan/interaksi pemerintah dengan masyarakat juga mengalami perubahan mendasar. Pemanfaatan teknologi *mobile internet*, komputasi awan, kecerdasan buatan, maha data, dan *Internet of Things* (IoT) akan mendorong K/L/Pemda untuk memberikan layanan mandiri, layanan bergerak, dan layanan cerdas yang fleksibel dan tanpa batas bagi masyarakat. Pemerintah harus memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan mengkritisi area sektor publik yang selama ini terbatas menjadi ranah eksklusif pemerintah. Pada saat yang bersamaan, pemerintah juga harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan melakukan transformasi digital untuk bertahan di era Revolusi Industri 4.0. Oleh karena itu, untuk merespon dan mengantisipasi hal tersebut, Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.



Pemerintah Kota Tangerang sendiri sudah membuat aplikasi baik untuk menunjang kinerja pegawai maupun pelayanan kepada masyarakat. Di masa pandemik covid-19, Pemerintah Kota Tangerang juga membuat aplikasi untuk melakukan pendataan kepada penerima bantuan sosial agar tepat sasaran. Selain itu penerapan transformasi digital pada bidang administrasi pemerintahan seperti contohnya penerapan tanda tangan digital tersertifikasi BSRE dan penggunaan email resmi Pemerintah Kota Tangerang berdomain @tangerangkota.go.id pada aplikasi TNDE E-Office Pemerintah Kota Tangerang sehingga bisa memberikan layanan secara digital tanpa harus bertemu muka langsung atau bersifat *paperless*.

### **3.2. Isu Strategis Reformasi Birokrasi**

Isu strategis Reformasi Birokrasi adalah beberapa hal terkini yang segera direspon oleh pemerintah Kota Tangerang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya penyederhanaan struktur dan kelembagaan birokrasi, transformasi digital dan pelayanan publik (administratif, regulasi, dan jasa)

#### **3.2.1. Penyederhanaan Struktur dan Kelembagaan Birokrasi**

Penataan dan penguatan organisasi dilakukan untuk mendapatkan profil kelembagaan pemerintah yang tepat fungsi, tepat proses dan tepat ukuran. Organisasi pemerintah saat ini dihadapkan pada tantangan yang tidak mudah dalam pencapaian birokrasi kelas dunia. Untuk mencapai hal tersebut maka penyederhanaan struktur dan kelembagaan birokrasi menjadi salah satu area perubahan dari reformasi birokrasi yang harus dilaksanakan. Penyederhanaan struktur dan kelembagaan birokrasi merupakan langkah awal dalam transformasi kelembagaan pemerintah yang selanjutnya diikuti dengan penetapan tatalaksana dan koordinasi lintas bidang menuju terwujudnya *Smart Institution*. Oleh karenanya, Pemerintah Kota Tangerang telah melakukan penataan perangkat daerah yang ditetapkan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah selain itu juga melakukan perbaikan evaluasi terkait tupoksi yang tepat fungsi secara berkelanjutan.

Pemerintah Kota Tangerang juga telah melakukan pemetaan jabatan struktural pada seluruh OPD yang akan dialihkan ke dalam jabatan fungsional dalam rangka penyederhanaan birokrasi. Evaluasi kelembagaan OPD juga telah dilakukan sesuai dengan Permen PANRB Nomor 20 tahun 2018, selain dilakukan pengukuran Tingkat Kematangan OPD.

### 3.2.2. Transformasi Digital

Pesatnya perkembangan teknologi berdampak pada pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi, khususnya teknologi digital. Tantangan global menuntut para birokrat untuk cakap dan responsif dalam menjalankan proses-proses pelayanan pemerintahan berbasis digital atau elektronik. Isu ini menjadi penting untuk direspon dalam merumuskan langkah strategis untuk mewujudkan pemerintahan kelas dunia di tahun 2025. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tangerang harus melakukan transformasi digital melalui pelaksanaan tata kelola SPBE yang terpadu dalam rangka mendukung transformasi proses bisnis pemerintahan untuk mewujudkan layanan mandiri, layanan bergerak dan layanan cerdas yang fleksibel dan tanpa batas.

Pemerintah Kota Tangerang telah memiliki *Road Map e-Government* dan menerbitkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dengan melakukan transformasi digital, Pemerintah Kota Tangerang bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat karena mengubah alur proses bisnis yang manual menjadi digital sehingga lebih mengefektifkan alur proses bisnis pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang dengan contohnya aplikasi integrasi berbasis Android yaitu Portal Tangerang *Live*, sedangkan secara internal telah dikembangkan aplikasi Portal *e-Gov* berbasis Android.

### 3.2.3. Pelayanan Publik (Administratif, Regulasi, dan Jasa)

Pemerintah Kota Tangerang sangat menyadari bahwa pelayanan publik yang berkualitas (maju dan inovatif) mutlak dihadirkan agar daya saing tata kelola pemerintahan Kota Tangerang mampu menjawab tuntutan masyarakat. Oleh karenanya, salah satu isu strategis yang ditetapkan dalam dokumen RPJMD 2019-2020 adalah pelayanan publik, baik yang mencakup pelayanan administratif, pelayanan regulasi maupun pelayanan jasa.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang adalah dengan menghadirkan mal pelayanan publik sejak bulan November 2018 untuk pelayanan terpadu baik dengan instansi vertikal maupun horizontal yang diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 66 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik.





# IV ARAH PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI 2021-2025

## 4.1. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024

Hasil yang diharapkan dari reformasi birokrasi adalah terciptanya pemerintahan bersih, akuntabel, dan kapabel, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktek korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) sebagaimana tercermin dalam tiga sasaran hasil utama program reformasi birokrasi. Hal ini jelas sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Presiden Joko Widodo bahwa kecepatan melayani serta birokrasi akuntabel, efektif dan efisien menjadi kunci bagi terwujudnya reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi juga mendorong setiap kementerian/ lembaga/pemerintah daerah (K/L/Pemda) agar manfaat keberadaannya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, reformasi birokrasi mendesak kementerian/ lembaga/pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan *mindset* dan *culture set* harus terus didorong agar birokrasi mampu menunjukkan performa/kinerjanya. Tidak hanya itu, dalam berbagai kesempatan, Presiden Joko Widodo juga kerap menekankan birokrasi juga harus lebih lincah, sederhana, adaptif dan inovatif, serta mampu bekerja secara efektif dan efisien. Berbagai arahan Presiden tersebut menunjukkan bahwa reformasi birokrasi harus dibangun secara sistematis dan berkelanjutan. Reformasi birokrasi harus disadari dan dibangun bersama oleh seluruh K/L/Pemda di Indonesia, tanpa kecuali dalam mewujudkan Visi Indonesia Maju.

### 4.1.1. Tujuan

Tujuan pelaksanaan reformasi birokrasi 2020-2024 adalah menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Pencapaian tujuan ini diukur melalui indikator global diantaranya: *Ease of Doing Business* (Kemudahan Melakukan Bisnis) yang dikeluarkan oleh *World Bank*, *Corruption Perceptions Index* (Indeks Persepsi Korupsi) oleh *Transparency International*, *Government Effectiveness Index* (Tingkat Efektifitas Tata Kelola Pemerintahan) oleh *World Bank*, dan *Trust Barometer* oleh Edelman. Selain akan diukur pada akhir periode *Road map* reformasi birokrasi 2020-2024, setiap indikator tersebut juga akan di evaluasi pencapaiannya

setiap tahun sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang terkait dengan strategis reformasi birokrasi pada berbagai tingkatan.

#### 4.1.2. Sasaran

Pembangunan di subbidang aparatur negara diarahkan pada tiga sasaran pembangunan. Sasaran reformasi birokrasi disesuaikan dengan sasaran pembangunan subsektor aparatur negara, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 yang juga digunakan sebagai sasaran reformasi birokrasi. Terdapat tiga sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

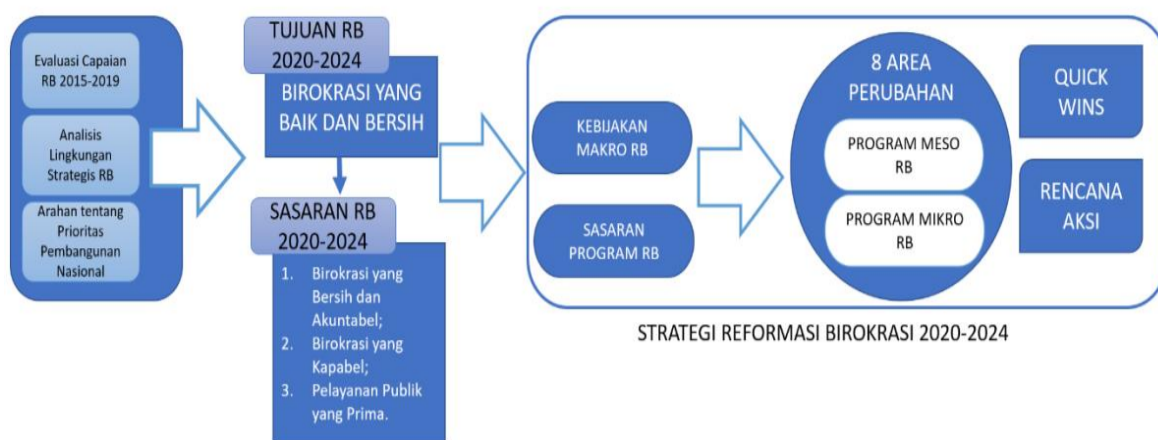
**Tabel 4.1**  
**Sasaran dan Target Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024**

Sasaran	Indikator Sasaran	Target 2024	
<b>Birokrasi yang bersih dan akuntabel</b>	1 Persentase K/L/Pemda dengan Indeks Perilaku Antikorupsi minimal baik	100%	
	2 Persentase K/L/Pemda dengan Predikat SAKIP minimal B	100%	
	3 Persentase K/L/Pemda dengan Opini PBK: WTP	100%	
<b>Birokrasi yang kapabel</b>	1 Persentase K/L/Pemda dengan Indeks Kelembagaan baik	100%	
	2 Persentase K/L/Pemda dengan predikat penilaian SPBE minimal Baik (Indeks SPBE>2,6):	a. K/L	100%
		b. Pemerintah Provinsi	80%
		c. Pemerintah Kabupaten/Kota	50%
	3 Nilai Indeks Profesionalitas ASN	100	
<b>Pelayanan publik yang prima</b>	1 Persentase K/L/Pemda dengan Indeks Pelayanan Publik yang Baik	100%	

Sumber: Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020.

#### 4.1.3. Strategi Pelaksanaan

Dalam rangka memastikan pencapaian tujuan dan sasaran *Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024* tercapai, strategi pelaksanaan reformasi birokrasi harus ditetapkan sebaik mungkin. Secara umum, hubungan antara tujuan, sasaran, serta strategi pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2020-2024 dapat terlihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 4.1**

Hubungan antara Tujuan dan Sasaran Reformasi Birokrasi Nasional dengan Strategi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2020-2024

Sumber: Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020.

Secara umum pelaksanaan reformasi birokrasi dibagi ke dalam dua tingkatan pelaksanaan, yaitu:

- 1) **Nasional**. Pada tingkat nasional, pelaksanaan reformasi birokrasi dibagi ke dalam tingkat pelaksanaan **Makro** dan **Meso**:
  - a) **Makro**. Tingkat pelaksanaan makro mencakup penetapan arah kebijakan reformasi birokrasi secara nasional serta monitoring dan evaluasi pencapaian program-program reformasi birokrasi pada tingkat meso dan mikro.
  - b) **Meso**. Tingkat pelaksanaan meso mencakup pelaksanaan program reformasi birokrasi oleh instansi yang ditetapkan sebagai *leading sector*. Instansi tersebut bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan-kebijakan inovatif, menerjemahkan kebijakan makro, mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan tersebut, serta pemantauan kemajuan pelaksanaannya.
- 2) **Instansional**. Pada tingkat instansional, disebut juga dengan tingkat pelaksanaan **mikro**, mencakup implementasi kebijakan/program reformasi birokrasi pada masing-masing K/L/Pemda. Kebijakan tersebut sebagaimana digariskan secara nasional melalui program makro, program meso, dan pelaksanaan program atau inovasi lainnya yang masih menjadi bagian dari upaya percepatan reformasi birokrasi yang selaras dengan program reformasi birokrasi nasional

## 4.2. Arah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025

### 4.2.1. Arah Pelaksanaan Pembangunan Daerah 2019-2023

Tujuan utama reformasi birokrasi adalah menghasilkan birokrasi yang efektif dan efisien, bersih dan akuntabel dan selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tahun tahun 2021-2025 beririsan dengan pelaksanaan pembangunan jangka menengah sebagaimana yang dimuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tangerang Tahun 2019-2023.

Pembangunan jangka menengah periode Tahun 2019-2023 merupakan tahap pembangunan yang diarahkan sebagai **Tahap awal pembentukan Kota Tangerang sebagai “Kota yang Maju dan Lestari”**. Pembangunan pada periode tahun 2019-2023 menekankan pada upaya pemantapan daya saing kompetitif perekonomian secara nasional dan global; pembentukan sumber daya manusia berkualitas dan berdaya saing; peningkatan daya dukung dan pelayanan infrastruktur perkotaan; pengendalian kerusakan dan pencemaran lingkungan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Prioritas pembangunan jangka menengah Kota Tangerang periode tahun 2019-2023 dalam rangka mewujudkan salah satu misi pembangunan jangka panjang 2005-2025 yaitu “Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih” maka prioritas pembangunan periode 2019-2023 adalah *Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik dan Bersih* dengan program prioritas sebagai berikut:

- 1) Penguatan dan pemantapan profesionalitas aparatur dalam pelayanan publik didukung sistem, prosedur, serta standarisasi kualitas pelayan serta budaya organisasi
- 2) Pemantapan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pemerintahan dan pelayanan publik
- 3) Peningkatan daya guna dan hasil guna kekayaan dan aset daerah
- 4) Pemantapan peran masyarakat madani (*civil society*)
- 5) Penanaman budaya taat hukum di masyarakat
- 6) Harmonisasi produk hukum
- 7) Perwujudan produk hukum yang memihak kepentingan masyarakat
- 8) Pemantapan penegakan hukum dan perlindungan hak asasi manusia (HAM)
- 9) Optimalisasi potensi masyarakat dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat

Dalam dokumen RPJMD Kota Tangerang tahun 2019-2023 ditetapkan visi pembangunan Kota Tangerang tahun 2019-2023 adalah

**“TERWUJUDNYA KOTA TANGERANG YANG SEJAHTERA, BERAKHLAKUL KARIMAH DAN BERDAYA SAING.”** Makna yang

terkandung dalam visi tersebut sebagai berikut:

- Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera : Kota Tangerang yang sejahtera diwujudkan dengan tercapainya taraf kehidupan masyarakat yang baik dan berkualitas sehingga terbentuk kehidupan masyarakat yang makmur dan berkeadilan serta menjadikan masyarakat sebagai subjek dan objek dalam pembangunan.
- Terwujudnya Kota Tangerang yang Berakhlakul Karimah : Kota Tangerang yang berakhlakul karimah diwujudkan dengan tercapainya tatanan kehidupan masyarakat yang memiliki sikap dan perilaku akhlak mulia yang dicerminkan melalui kualitas hubungan antar manusia dengan Tuhan dan hubungan antar manusia itu sendiri, dan menjadi landasan moral dan etika dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pemahaman dan pengamalan agama secara benar diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat yang religius, demokratis, mandiri, berkualitas sehat jasmani dan rohani, serta tercukupi kebutuhan material spiritual, sehingga mampu mewujudkan sebuah masyarakat madaniyyah dan hidup menuju negeri yang adil, makmur, dan diberkati (*baldatun toyibatun warabun ghafur*).
- Terwujudnya Kota Tangerang yang Berdaya Saing : Kota Tangerang yang berdaya saing diwujudkan dengan tercapainya sumber daya manusia (SDM) yang inovatif, kreatif dan kompetitif; perekonomian daerah yang inovatif, kreatif, kompetitif dan berkeadilan; infrastruktur, fasilitas, permukiman kota yang inovatif dan kompetitif dan lingkungan hidup; serta didukung oleh tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik, prima, inovatif, kreatif dan kompetitif dalam menyongsong era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.

Untuk mencapai visi tersebut, telah ditetapkan sejumlah misi. Perumusan misi pembangunan Kota Tangerang Tahun 2019-2023 didasarkan pada konteks upaya untuk mengelola potensi, menjadi solusi atas isu strategis, permasalahan dan tantangan pembangunan pada masa mendatang dan merupakan kelanjutan dari upaya pembangunan yang telah dihasilkan pada masa lalu. Berpijak pada keselarasan misi



pembangunan jangka panjang daerah, Provinsi Banten dan Nasional serta upaya untuk melanjutkan pembangunan dan untuk mewujudkan pencapaian visi pembangunan Kota Tangerang Tahun 2019-2023 maka misi pembangunan Kota Tangerang Tahun 2019-2023 dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas.
- b. Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
- c. Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan.

Adapun penjelasan misi pembangunan jangka menengah Kota Tangerang tersebut sebagai berikut:

No	Misi	Penjelasan
1	Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas.	<p>Peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial ditujukan untuk mewujudkan masyarakat Kota Tangerang yang cerdas, sehat, berakhlak mulia dan berdaya saing. Daya saing sumber daya manusia (SDM) masyarakat ini diwujudkan dengan tercapainya kualitas SDM masyarakat yang inovatif, kreatif dan kompetitif dalam menyongsong era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.</p> <p>Pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat akan berjalan dengan optimal apabila ditunjang oleh tata kelola pemerintahan yang baik dan inovatif. Kemajuan dan inovasi pelayanan publik dihadirkan agar daya saing tata kelola pemerintahan Kota Tangerang mampu menjawab tuntutan masyarakat dan dapat turut andil dan mengambil peran penting di dalam era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.</p>
2	Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.	<p>Peningkatan kualitas infrastruktur dan fasilitas perkotaan ditujukan untuk mewujudkan kota layak huni yang nyaman, asri, modern dan berdaya saing. Peningkatan penyediaan infrastruktur dan fasilitas perkotaan yang berkualitas, modern dan berdaya saing mutlak diperlukan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan pelayanan</p>

No	Misi	Penjelasan
		dasar masyarakat dalam rangka mendukung berlangsungnya kegiatan perekonomian yang produktif, inovatif, kreatif dan kompetitif serta berkelanjutan dan keseimbangan antara aspek sosial dan ekonomi dengan kelestarian lingkungan hidup sehingga pada akhirnya mampu menjadi faktor pendukung bagi tercapainya kota layak huni yang nyaman, asri, modern dan berdaya saing. Sehingga diharapkan kualitas infrastruktur dan fasilitas perkotaan Kota Tangerang dapat turut andil mendukung peningkatan daya saing kota di dalam era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.
3	Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan.	Peningkatan kualitas perekonomian masyarakat ditujukan untuk mewujudkan daya saing perekonomian kota. Daya saing perekonomian kota ini diwujudkan dengan tercapainya kualitas taraf perekonomian masyarakat yang terus tumbuh dan berkembang sekaligus berdampak pada upaya penciptaan keadilan perekonomian bagi seluruh lapisan masyarakat. Pencapaian perekonomian kota yang berkualitas, berkeadilan dan berdaya saing ini dilakukan dengan memajukan kualitas dan daya saing sektor-sektor unggulan kota (jasa, perdagangan, industri) yang didukung dengan inovasi, kreativitas dan kemitraan usaha dari seluruh pelaku usaha ekonomi masyarakat baik UMKM dan koperasi maupun usaha besar. Sehingga diharapkan perekonomian masyarakat dan Kota Tangerang dapat turut andil dan mengambil peran penting serta berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat di dalam era kompetisi dengan daerah lainnya baik dalam lingkup wilayah sekitar, nasional maupun internasional.

Reformasi birokrasi sebagai kebijakan yang telah ditetapkan secara nasional berkaitan erat dengan misi “*Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas*”. Tujuan ketiga dari misi pertama adalah “*Meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang baik*”, dengan indikator tujuan yaitu Indeks Reformasi Birokrasi yang ditargetkan mencapai 69,00 poin pada tahun 2023. Tujuan ketiga dari misi pertama

memiliki sasaran “*Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik*”, dengan tiga indikator yaitu:

- 1) Nilai evaluasi AKIP Pemerintah Daerah (target 2023: BB)
- 2) Opini BPK terhadap laporan keuangan Pemerintah Daerah (target 2023: WTP)
- 3) Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan publik (target 2023: 82,74)

Ada pun strategi dan arah kebijakan untuk mencapai sasaran “*Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik*”, sebagai berikut:

<b>Sasaran</b>	<b>Strategi</b>	<b>Arah Kebijakan</b>	
Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik	Pengembangan dan peningkatan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik	Mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur data centre, layanan internet/intranet, standarisasi dan integrasi aplikasi sistem informasi pelayanan publik dan pemerintahan serta meningkatkan diseminasi dan kemitraan komunikasi publik untuk mendukung <i>smart city</i>	
	Pengembangan, pengelolaan dan publikasi data statistik daerah	Mengembangkan dan meningkatkan sistem dan pelayanan dalam pengelolaan dan publikasi data statistik daerah	
	Peningkatan sistem persandian daerah	Meningkatkan keamanan sistem persandian daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah	
	Optimalisasi tata kelola kelembagaan, peningkatan kualitas SDM aparatur	Memenuhi pelayanan administrasi perkantoran dan operasional UPT yang memadai dan berkualitas	
	Harmonisasi kebijakan pemerintahan dan pembangunan daerah		Meningkatkan harmonisasi kebijakan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah
			Meningkatkan dukungan kapasitas dan kinerja DPRD
	Peningkatan pelayanan kecamatan dan kelurahan	Meningkatkan pelayanan paten kecamatan dan kelurahan serta koordinasi dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah di wilayah kecamatan dan kelurahan	
	Peningkatan sistem dan kualitas perencanaan, penelitian dan pengembangan pembangunan	Mengembangkan dan meningkatkan sistem perencanaan pembangunan yang partisipatif, komunikatif, dan berkualitas	

Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
		Mengembangkan dan meningkatkan sistem informasi perencanaan pembangunan daerah serta mendayagunakan penelitian dan pengembangan pembangunan yang inovatif
	Peningkatan kualitas pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan	Mengembangkan dan meningkatkan sistem pembinaan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah
	Optimalisasi potensi sumber pendapatan daerah serta peningkatan sistem tata Kelola administrasi keuangan dan aset daerah	Mengembangkan dan meningkatkan intensifikasi potensi sumber pendapatan, kualitas sistem dan pelayanan pendapatan daerah
		Meningkatkan sistem pengelolaan anggaran dan akuntansi keuangan daerah serta pengelolaan dan pemanfaatan aset daerah
	Peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional, kreatif, inovatif dan berintegritas	Mengembangkan dan meningkatkan sistem pengelolaan, pembinaan, pendidikan dan pelatihan SDM aparatur
	Membangun Gedung pemerintah dan pelayanan publik	Pembangunan Gedung pemerintah dan akhlakul karimah center
	Penataan status kepemilikan tanah pemerintah daerah dan peningkatan advokas idan pengawasan tanah milik pemerintah daerah	Mengembangkan sistem penataan dan status kepemilikan tanah pemerintah daerah serta meningkatkan advokasi dan pengawasan tanah milik pemerintah daerah
	Pengembangan dan pengelolaan sistem kearsipan	Mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem kearsipan <i>online</i> dan tata kelola kearsipan yang baku sesuai standar
	Peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Mengembangkan dan meningkatkan system <i>online</i> dan <i>mobile</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
	Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat serta penanggulangan bencana	Meningkatkan penegakan hukum, ketentraman, ketertiban dan kerukunan hidup masyarakat
		Meningkatkan pembinaan ideologi dan wawasan kebangsaan, politik dalam negeri dan ketahanan bangsa
		Meningkatkan kesadaran, kesiapsiagaan, kedaruratan, rehabilitasi dan rekonstruksi bencana

#### 4.2.2. Kondisi yang Diharapkan dari Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2021-2025

Sasaran pencapaian reformasi birokrasi secara nasional telah ditetapkan oleh Pemerintah. Ada pun kondisi yang diharapkan dalam lingkup Pemerintah Kota Tangerang dalam rangka mencapai sasaran akhir reformasi birokrasi secara nasional, setelah memperhatikan permasalahan-permasalahan yang masih dihadapi dalam kurun waktu 2021-2025, sebagai berikut:

##### 1) Manajemen Perubahan

- Peran tim pengarah, tim pelaksana, dan agen perubahan semakin meningkat.
- Keterlibatan pimpinan dan seluruh pegawai Pemerintah Kota Tangerang dalam melaksanakan reformasi birokrasi semakin menguat dan konsisten.
- Budaya kerja dan perubahan pola pikir ASN lingkup Kota Tangerang semakin meningkat guna merespon perkembangan zaman dengan budaya perubahan yang semakin melekat pada setiap individu sehingga budaya kerja “PRIMA” dan penerapan nilai-nilai organisasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari semakin komprehensif dan holistik.
- Agen perubahan telah membuat perubahan yang konkret dan telah terintegrasi dalam sistem manajemen organisasi.
- Pimpinan unit kerja sekaligus sebagai agen perubahan menjadi pionir penerapan budaya kerja birokrasi yang kreatif, inovatif, dan profesional.

##### 2) Deregulasi Kebijakan

Deregulasi kebijakan juga dimaksudkan dalam rangka penyederhanaan peraturan. Pemerintah Kota Tangerang berkomitmen untuk membangun sistem penataan dan pengendalian penyusunan peraturan perundang-undangan dan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis dan tumpang tindih untuk selanjutnya dilakukan perbaikan. Berbagai kebijakan/peraturan yang bersifat menghambat kecepatan pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan akan dieliminasi. Oleh karena itu, revisi kebijakan/peraturan yang tidak harmonis/tidak sinkron/bersifat menghambat akan dilakukan secara holistik dan berkesinambungan agar kebijakan yang diterbitkan memiliki peta keterkaitan dengan kebijakan lain. Kebijakan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan dipastikan selalu memuat unsur kemudahan dan efisiensi pelayanan.

### 3) Penataan Organisasi

*Assessment* organisasi perangkat daerah diharapkan akan menciptakan organisasi yang lebih sederhana untuk menunjang kinerja dengan lebih efektif dan efisien. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan penyederhanaan birokrasi sebagai *quick wins mandatory* akan dilakukan pada tahun pertama pelaksanaan reformasi birokrasi 2021-2025 sehingga akan membentuk organisasi yang tepat fungsi, tepat proses dan tepat ukuran berbasis kinerja sesuai proses bisnis.

### 4) Penataan Tatalaksana

- Peta proses bisnis sebagai acuan penyederhanaan birokrasi yang telah disusun akan dievaluasi pada tahun-tahun berikutnya agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan berbasis pada kinerja yang ingin dicapai
- Penyusunan SOP secara lengkap untuk seluruh perangkat daerah yang diselaraskan dengan peta proses bisnis yang telah disusun serta melakukan monitoring terhadap penggunaan aplikasi terkait SOP.
- Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang integratif sebagai salah satu *quick wins* Pemerintah Kota Tangerang diharapkan akan berdampak pada semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang lebih cepat dan efisien.
- Peningkatan penerapan tata laksana berbasis elektronik yang mampu mendorong pelaksanaan pelayanan internal organisasi yang lebih cepat dan efisien, dan terwujudnya tatakelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- Pengelolaan kearsipan telah sepenuhnya berbasis digital.

### 5) Penataan SDM Aparatur

- Peningkatan kualitas manajemen ASN dalam sistem merit yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja mulai dari proses rekrutmen dan seleksi pengembangan kompetensi, penempatan, promosi, rotasi, dan karier.
- Ukuran kinerja individu aparatur semakin menjadi dasar yang objektif dalam memberikan *reward* dan *punishment* secara konsisten.
- Standar kompetensi jabatan telah lengkap disusun dan *assessment* aparatur dilakukan secara bertahap dan menyeluruh guna dijadikan pertimbangan untuk mutasi dan pengembangan karier sebagai bagian dari implementasi manajemen talenta.
- Pemetaan talenta telah tuntas dilakukan yang hasilnya dapat digunakan untuk proses penempatan jabatan kritikal dan rencana suksesi jabatan.

- Pembangunan sistem kepegawaian yang mencakup profil pegawai hingga kebutuhan pengembangan kompetensi yang dibutuhkan.

#### 6) Penguatan Akuntabilitas

- Penguatan akuntabilitas kinerja melalui implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) sehingga diharapkan pada akhir periode reformasi birokrasi memperoleh nilai A untuk nilai SAKIP. Hal tersebut sebagai wujud komitmen pimpinan dan seluruh pegawai Pemerintah Kota Tangerang terhadap kinerja dibandingkan sekedar kerja rutinitas semata.
- Dalam konteks penguatan akuntabilitas, maka penguatan integrasi sistem perencanaan, penganggaran dan kinerja akan semakin dikedepankan seiring dengan penguatan penerapan SPBE, yang pada akhirnya akan mewujudkan efektifitas dan efisiensi anggaran.
- Penentuan kinerja seluruh pegawai sesuai dengan peta strategis yang mengacu pada kinerja utama (kerangka logis kinerja) organisasi serta hasil capaian Perjanjian Kinerja dijadikan sebagai dasar pemberian *reward* dan *punishment* bagi organisasi.

#### 7) Penguatan Pengawasan

- Penguatan penerapan SPIP dilakukan secara terus menerus seiring dengan penguatan APIP sehingga diharapkan keduanya akan mencapai minimal level empat.
- Fungsi konsultatif dan pemberian saran masukan bagi peningkatan kinerja unit kerja di lingkup Pemerintah Kota Tangerang oleh APIP semakin meningkat.
- Pembangunan Zona Integritas (ZI) sebagai strategi percepatan reformasi birokrasi terus dilakukan melalui pembangunan unit kerja pelayanan percontohan (*role model*) yang bebas dari korupsi (WBK) dan pelayanan yang prima (WBBM). Fokus pembangunan ZI adalah pada unit kerja yang mampu membangun budaya antikorupsi dan memberikan pelayanan prima sehingga dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.
- Kepatuhan penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN) semakin meningkat. Seiring dengan hal tersebut, penguatan pengendalian benturan kepentingan dan pengendalian gratifikasi, serta penguatan *whistle-blowing system* dan penanganan pengaduan masyarakat terus dilakukan sehingga semakin berkualitas.

#### 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- Standar pelayanan publik secara lengkap telah disusun dan diterapkan secara konsisten, seiring pula dengan reposisi dan penguatan peran Mal Pelayanan Publik.
- Internalisasi budaya pelayanan prima dengan didukung pelatihan terkait yang berkelanjutan.
- Inovasi pelayanan publik terus dilakukan guna mendorong pelayanan publik yang semakin berkualitas, yaitu dapat memperluas jangkauan pelayanan dan memperpendek proses pelayanan.
- Pengelolaan pengaduan pelayanan dan konsultasi dilakukan melalui berbagai media secara responsif dan bertanggung jawab. Dengan demikian, masyarakat semakin merasakan kemudahan, transparansi, dan kecepatan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan, baik perizinan maupun nonperizinan, secara integratif dan berbasis digital. Hal tersebut sebagai wujud nyata dari pelayanan prima yang memberikan jaminan atas terpenuhinya kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sebagaimana amanah dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan agar semua penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan (pelayanan prima).

*Target reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025, baik pada level hasil akhir (Indikator Kinerja Utama) maupun hasil antara (Indikator Program Mikro) disajikan dalam Lampiran I.*

### **4.3. Rencana Aksi**

Dalam rangka memberikan jaminan memadai terhadap pencapaian reformasi birokrasi, maka disusunlah rencana aksi sebagai pedoman secara sistematis. Rencana aksi disusun sesuai dengan area perubahan yang berisi kegiatan prioritas yang disertai rencana waktu pelaksanaan dan perangkat daerah yang menjadi penanggung jawab. Selain itu, rencana aksi juga memuat *Quick Wins*, yang merupakan program percepatan reformasi birokrasi yang memberikan dampak cepat dan luas serta dapat langsung dirasakan hasilnya oleh masyarakat.

#### **4.3.1. Program Mikro**

Program mikro reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 berdasarkan 8 (delapan) area perubahan Reformasi Birokrasi terdiri atas:

1. Manajemen Perubahan



2. Deregulasi Kebijakan
3. Penataan Organisasi
4. Penataan Tatalaksana
5. Penataan SDM Aparatur
6. Penguatan Akuntabilitas
7. Penguatan Pengawasan
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam program mikro Pemerintah Kota Tangerang dan hubungannya dengan sasaran reformasi birokrasi disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Program, Indikator, Target dan Kegiatan Prioritas**  
**Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang**  
**2021-2025**

<b>Program/ Area Perubahan</b>	<b>Indikator dan Target 2024 (Nasional)</b>	<b>Kegiatan Prioritas</b>	<b>Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel</b>	<b>Birokrasi yang Kapabel</b>	<b>Pelayanan Publik yang Prima</b>
Manajemen Perubahan	1) Indeks Kepemimpinan Perubahan: <i>Baik</i>	1) Pemantapan Pelaksanaan Tugas Tim Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah 2) Internalisasi <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2021-2025 3) Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 4) Pengembangan dan Penguatan Peran Agen Perubahan ( <i>Agent of Change</i> ) atau <i>Role Model</i> 5) Penguatan implementasi Budaya Kerja	✓	✓	
Deregulasi Kebijakan	1) Indeks Reformasi Hukum: <i>Baik</i> 2) Indeks Kualitas Kebijakan: <i>Baik</i> (81-89,99)	1) Harmonisasi dan Deregulasi Kebijakan/Peraturan 2) Penguatan Sistem Pengendalian dalam Penyusunan Kebijakan/Peraturan		✓	
Penataan Organisasi	1) Indeks Kelembagaan: <i>Baik</i>	1) Penataan perangkat daerah dalam rangka penyederhanaan birokrasi 2) Peningkatan kematangan organisasi Perangkat Daerah	✓	✓	✓

<b>Program/ Area Perubahan</b>	<b>Indikator dan Target 2024 (Nasional)</b>	<b>Kegiatan Prioritas</b>	<b>Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel</b>	<b>Birokrasi yang Kapabel</b>	<b>Pelayanan Publik yang Prima</b>
Penataan Tatalaksana	1) Indeks SPBE: Baik (>2,5) 2) Indeks Pengawasan Kearsipan: <i>BB</i> (>70-80) 3) Indeks Pengelolaan Keuangan: <i>Baik</i> 4) Indeks Pengelolaan Aset: <i>Baik</i> 5) Indeks Pemerintahan Daerah: <i>Baik</i>	1) <i>Review</i> dan/atau Penyusunan serta Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan peta proses bisnis 2) Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 3) Penguatan tata kelola kearsipan berbasis digital 4) Pengelolaan keuangan daerah secara tepat dan sesuai pedoman perundang-undangan 5) Pengelolaan aset daerah sesuai pedoman perundang-undangan 6) Penguatan keterbukaan informasi publik 7) Pengembangan proses bisnis instansi dan perangkat daerah; 8) Penyelarasan proses bisnis dan SOP;	✓	✓	✓
Penataan SDM Aparatur	1) Indeks Profesionalitas ASN: <i>Baik</i> (81-90) 2) Indeks Sistem Merit: <i>Baik</i> (0,61-0,80) 3) Indeks Tata Kelola Manajemen ASN: <i>Baik</i>	1) Perencanaan Kebutuhan Pegawai sesuai dengan Kebutuhan Organisasi 2) Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi 3) Promosi Jabatan secara Terbuka 4) Penguatan Implementasi <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> sesuai kinerja individu pegawai 5) Penegakan Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku Pegawai 6) Pelaksanaan Evaluasi Jabatan Berdasarkan Standar Kompetensi Jabatan 7) Pengembangan Implementasi Manajemen Talenta ( <i>Talent Pool</i> ) 8) Penguatan <i>Database</i> dan Sistem Informasi Kepegawaian	✓	✓	✓

<b>Program/ Area Perubahan</b>	<b>Indikator dan Target 2024 (Nasional)</b>	<b>Kegiatan Prioritas</b>	<b>Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel</b>	<b>Birokrasi yang Kapabel</b>	<b>Pelayanan Publik yang Prima</b>
Penguatan Akuntabilitas	1) Nilai SAKIP : A (>80-90) 2) Indeks Perencanaan : Baik	1) Penguatan Keterlibatan Pimpinan dan Seluruh Penanggung Jawab dalam Perencanaan Kinerja, Monitoring dan Evaluasi Kinerja, serta Pelaporan Kinerja 2) Penguatan Perencanaan Terintegrasi 3) Peningkatan Kualitas Penyelarasan Kinerja Unit kepada Kinerja Organisasi ( <i>Goal and Strategy Cascade</i> ) 4) Pengelolaan Data Kinerja dan Pelaporan Kinerja	✓	✓	
Penguatan Pengawasan	1) Maturitas SPIP: level 4 2) Kapabilitas APIP: level 4 3) Opini BPK: WTP 4) Indeks Tata Kelola Pengadaan Barang dan Jasa: Baik	1) Penguatan Penerapan SPIP 2) Penguatan APIP 3) Penguatan Pengendalian Benturan Kepentingan 4) Penguatan Pengendalian Gratifikasi 5) Penguatan <i>Whistle-Blowing System</i> (WBS) 6) Penguatan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) 7) Penguatan Penanganan Pengaduan Masyarakat 8) Penguatan Efektivitas Manajemen Risiko 9) Penguatan <i>e-Procurement</i>	✓		
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1) Indeks Pelayanan Publik : Baik (3,51-4,00) 2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat : A (88,31-100)	1) <i>Review</i> dan Penerapan Standar Pelayanan Publik 2) Penguatan Budaya Pelayanan Prima 3) Penguatan Inovasi Pelayanan Publik 4) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik			✓

Program/ Area Perubahan	Indikator dan Target 2024 (Nasional)	Kegiatan Prioritas	Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel	Birokrasi yang Kapabel	Pelayanan Publik yang Prima
		5) Survei Kepuasan Masyarakat 6) Penguatan Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik			

Setiap kegiatan yang dilaksanakan harus memiliki bukti (*evidence*) yang memadai sehingga harus dikelola dengan baik. Hasil *monitoring*/pemantauan dan evaluasi dalam setiap kegiatan harus dapat dibuktikan, misalnya laporan dan notulensi rapat. Demikian pula tindak lanjut perbaikan dari hasil *monitoring*/pemantauan dan evaluasi harus mempunyai bukti yang memadai sehingga dapat dibuktikan perubahan yang terjadi (*before and after reform*). Kegiatan pelaksanaan reformasi birokrasi sejatinya merupakan bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah, sehingga sinkronisasi dan koordinasi inter-perangkat daerah dan antar-perangkat daerah mulai dari perencanaan dan penganggaran, pelaksanaan, *monitoring*/pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan mutlak dilakukan.

#### 4.3.2. Quick Wins

Quick wins dimaknai sebagai kemenangan atau keberhasilan yang cepat. Tujuan dari Quick wins adalah adanya sebuah tindakan atau action yang bisa segera mendatangkan sebuah kemenangan dan keberhasilan, yang mampu mendorong kemenangan selanjutnya. Quick wins dalam kerangka strategi pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan program percepatan dalam bentuk inisiatif kegiatan yang menggambarkan percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi oleh K/L/Pemda.

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pada tahun pertama dan maksimal pada tahun kedua, seluruh K/L/Pemda harus menetapkan penyederhanaan birokrasi sebagai *quick wins* utama. Penyederhanaan birokrasi ini dilakukan dengan melakukan penyetaraan jabatan administrator, jabatan pengawas, dan jabatan pelaksana ke dalam jabatan fungsional. Namun demikian, K/L/Pemda dimungkinkan untuk menambah *quick wins* selain penyederhanaan birokrasi pada tahun pertama dan kedua apabila hal tersebut dirasa perlu. Selanjutnya, pada tahun-tahun berikutnya setiap instansi dibebaskan dalam menetapkan

*quick wins*, sesuai dengan isu strategis, karakter organisasi, serta sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing instansi.

Berdasarkan amanah yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tersebut, maka Pemerintah Kota Tangerang menetapkan *quick wins* sebagai berikut:

- 1) Penataan Organisasi Perangkat Daerah dalam rangka penyederhanaan birokrasi
- 2) Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik

Selain *quick wins* pada level Pemerintah Kota Tangerang, segenap perangkat daerah dipersilahkan untuk menentukan *quick wins* lingkup perangkat daerahnya masing-masing. Hal tersebut sebagai wujud komitmen nyata guna mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi pada level perangkat daerah yang bersangkutan.

Sebagai contoh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah mempunyai *quick wins* mandiri berupa Program Layanan Restorasi Arsip Keluarga (Laraska), Pengembangan *Software Inlist*, dan Pengembangan Perpustakaan Digital. Sementara itu, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia akan memutakhirkan SIMASN dengan perangkat modul aplikasi perhitungan Indeks Profesionalitas ASN (IPASN), modul pelayanan diklat, modul *e-learning*, modul kepangkatan, modul pemensiunan, modul *e-kinerja*, modul Sasaran Kerja Pegawai, dan lain-lain. Ada pun Bagian Hukum Sekretariat Daerah menetapkan kajian terhadap produk hukum yang sudah ada dalam rangka akselerasi harmonisasi kebijakan/peraturan perundang-undangan sebagai *quick win*. Dinas Komunikasi dan Informatika juga telah menetapkan *quick win* yaitu membangun RW NET untuk warga Kota Tangerang yang berjumlah 946 titik di seluruh Kota Tangerang dengan sasaran pengguna adalah warga tidak mampu dan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) serta pengembangan aplikasi untuk mengidentifikasi, memverifikasi sekaligus mendata bantuan yang diberikan kepada warga yang terkena dampak dari masa pandemi COVID-19 seperti aplikasi SIRONA, aplikasi SIGACOR, aplikasi SIDATA, dan aplikasi AMAN BERSAMA.

*Secara lengkap, rencana aksi reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2021-2025 yang disertai dengan jadwal pelaksanaan serta penanggungjawabnya disajikan dalam Lampiran II.*

# BAB V

## MANAJEMEN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI 2021-2025



### 5.1. Pengorganisasian

Pada implementasinya setiap pelaksanaan reformasi birokrasi pada level mikro dikoordinasikan oleh pemerintah daerah. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Tangerang dapat berjalan dengan baik jika dilakukan dengan pengelolaan yang baik pula. Untuk itu perlu dibentuk Tim Reformasi Birokrasi di internal Pemerintah Kota Tangerang untuk memastikan bahwa program-program mikro reformasi birokrasi telah dilaksanakan secara masif dan komprehensif oleh semua unit kerja. Tim Reformasi Birokrasi Internal inilah yang melakukan pengelolaan reformasi birokrasi agar seluruh rencana aksi dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan mencapai target yang telah ditetapkan. Pengorganisasian pelaksanaan reformasi birokrasi terdiri dari dua tingkatan, yaitu Tim Pengarah dan Tim Pelaksana.

#### 5.1.1. Tim Pengarah

Tim Pengarah Reformasi Birokrasi dipimpin langsung oleh Walikota selaku Ketua Tim Pengarah dan Wakil Walikota selaku Wakil Ketua Tim Pengarah. Ada anggota Tim Pengarah dari pimpinan organisasi perangkat daerah yang ditunjuk. Tugas dari Tim Pengarah adalah:

1. memberikan arahan dalam penyusunan *road map* reformasi birokrasi serta menetapkan *road map* reformasi birokrasi pemerintah daerah;
2. memastikan pelaksanaan reformasi birokrasi sesuai dengan sasaran reformasi birokrasi nasional dan sasaran daerah yang ditetapkan dalam RPJMD, sehingga dapat memberikan dampak pada perbaikan birokrasi dan memberikan dampak pada masyarakat;
3. memastikan pelaksanaan reformasi birokrasi berjalan dengan konsisten dan berkelanjutan, termasuk pelaksanaan rencana aksi dan *quick wins*;
4. memberikan arahan untuk dilakukan penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan agar target yang dihasilkan selalu dapat menyesuaikan kebutuhan *stakeholders*.

#### 5.1.2. Tim Pelaksana

Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi dipimpin oleh Sekretaris Daerah. Tim Pelaksana terdiri atas perwakilan perangkat daerah yang terkait langsung dalam pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota

Tangerang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Agar lebih fokus, anggota Tim Pelaksana dibagi ke dalam kelompok-kelompok kerja yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan guna mengelola delapan area perubahan. Ada pun tugas Tim Pelaksana adalah:

1. merumuskan *road map* reformasi birokrasi pemerintah daerah;
2. merumuskan *quick wins*;
3. merancang rencana manajemen perubahan;
4. melaksanakan *quick wins* bersama dengan perangkat daerah dan unit kerja terkait;
5. melaksanakan fokus perubahan sesuai rencana yang tertuang dalam *road map*;
6. melaksanakan program-program prioritas serta rencana aksi yang tercantum dalam *road map* reformasi birokrasi;
7. menjaga kesinambungan area perubahan yang sudah berjalan dengan baik;
8. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta melakukan penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan agar target yang dihasilkan selalu dapat menyesuaikan kebutuhan *stakeholders*;
9. menyampaikan laporan hasil kelompok kerja reformasi birokrasi, baik berupa rekomendasi maupun konsep program lanjutan kepada Tim Pengarah

Selanjutnya, agar reformasi birokrasi dilaksanakan juga oleh setiap perangkat daerah hingga unit kerja, maka perangkat daerah juga harus membentuk tim atau menjadikan pegawai di seluruh jajaran Perangkat Daerah menjadi bagian dari pelaksana reformasi birokrasi. Ada pun tugas dari Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah dalam pelaksanaan reformasi birokrasi adalah:

1. merumuskan dan menyusun rencana kerja perangkat daerah yang memuat prioritas perbaikan, target waktu, penanggungjawab yang diselaraskan dengan *road map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025;
2. mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi hingga unit kerja;
3. jika salah satu *quick wins* berada dalam lingkupnya, maka Perangkat Daerah dimaksud bersama Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi mempersiapkan, melaksanakan, dan memonitor *quick wins*;
4. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di perangkat daerahnya; dan
5. melaporkan hasil pelaksanaan reformasi birokrasi kepada Ketua Tim Pengarah dan Ketua Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi.

## **5.2. Monitoring dan Evaluasi**

### **5.2.1. Monitoring**

*Monitoring*/pemantauan pelaksanaan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka menjamin arah berjalannya reformasi birokrasi agar sesuai dengan harapan dan tujuannya. Pemantauan dilakukan untuk mempertahankan agar rencana aksi yang dituangkan dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi dapat berjalan sesuai dengan jadwal, target-target, dan tahapan sebagaimana telah ditetapkan. Dari proses pemantauan, berbagai hal yang perlu dikoreksi dapat langsung dikoreksi pada saat kegiatan reformasi birokrasi dilaksanakan, sehingga tidak terjadi penyimpangan dari target-target yang telah ditentukan. Secara teknis, pemantauan pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang dilakukan dalam lingkup pemerintah daerah dan perangkat daerah.

Pada lingkup pemerintah daerah, pemantauan dilakukan melalui beberapa media sebagai berikut:

- a. Pertemuan Tim Pengarah Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang;
- b. Pertemuan rutin pada tingkat Tim Pelaksana yang dihadiri oleh seluruh kelompok kerja;
- c. Pertemuan rutin pada tingkat kelompok kerja sebelum dilakukan rapat pleno Tim Pelaksana;
- d. Survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- e. Pengukuran target-target kegiatan reformasi birokrasi sebagaimana diuraikan dalam *road map* dengan realisasinya; dan
- f. Pertemuan dalam rangka Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang dikoordinasikan oleh Inspektorat.

Pada lingkup perangkat daerah, pemantauan dapat dilakukan melalui beberapa media sebagai berikut:

- a. Pertemuan rutin pada tingkat unit pengelola Reformasi Birokrasi perangkat daerah untuk memantau perkembangan Reformasi Birokrasi agar konsisten dengan *road map* Pemerintah Kota Tangerang dan memberikan laporan kepada tim pengarah hasil dari monitoring dan evaluasi Reformasi Birokrasi.
- b. Pengukuran target-target kegiatan Reformasi Birokrasi sebagaimana diuraikan dalam *Road Map* dengan realisasinya;



- c. Survei terhadap kepuasan masyarakat;
- d. Pertemuan dalam rangka Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi perangkat daerah.

### 5.2.2. Evaluasi

Evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi di pemerintah daerah dilakukan dalam rentang waktu tertentu yang ditentukan oleh masing-masing pemerintah daerah. Evaluasi dilakukan untuk menilai kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi secara keseluruhan termasuk tindak lanjut hasil *monitoring*/pemantauan yang dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui beberapa tahapan mulai dari perangkat daerah sampai pada tingkat pemerintah daerah, sebagai berikut:

- a. Evaluasi triwulan atau tahunan di perangkat daerah yang dipimpin oleh pimpinan perangkat daerah untuk membahas kemajuan, hambatan yang dihadapi, dan penyesuaian kegiatan yang perlu dilakukan pada tiga bulan atau satu tahun ke depan sehingga tidak terjadi permasalahan yang sama atau dalam rangka merespon perkembangan lingkungan strategis. Evaluasi dilakukan secara menyeluruh terhadap seluruh prioritas yang telah ditetapkan;
- b. Evaluasi triwulan atau tahunan di tingkat pemerintah daerah, yang dipimpin langsung oleh Ketua Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah; dan
- c. Evaluasi triwulan atau tahunan di tingkat pemerintah daerah, yang dipimpin langsung oleh Ketua Tim Pengarah Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah.

Berbagai informasi yang digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dapat diperoleh dari:

- a. Hasil-hasil *monitoring*/pemantauan;
- b. Survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengukuran target-target kegiatan reformasi birokrasi sebagaimana diuraikan dalam *road map* dengan realisasinya;
- d. Pertemuan dalam rangka Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang dikoordinasikan oleh Inspektorat.

Hasil evaluasi diharapkan dapat secara terus menerus memberikan masukan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di tahun-tahun berikutnya.

### 5.2.3. Anggaran Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi tidak terlepas dari dukungan anggaran pada masing-masing perangkat daerah pengampu area perubahan reformasi birokrasi. Tanggung jawab penganggaran untuk pelaksanaan reformasi birokrasi guna mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang sebagai berikut:

- a. Setiap perangkat daerah pengampu area perubahan reformasi birokrasi, melalui kegiatan masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Inspektorat dan/atau Bagian Organisasi Sekretariat Daerah untuk keseluruhan pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang.

### 5.3. Sinkronisasi dengan Rencana Strategis dan Pendanaan

Untuk menjaga keselarasan, komitmen, dan keberlanjutan pelaksanaan reformasi birokrasi di setiap lini, maka penting bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk menyelaraskan program reformasi birokrasi dengan program jangka menengah dan tahunan. Setiap program dan kegiatan yang tertuang dalam *road map* harus mampu terakomodir dalam setiap tahap perencanaan pembangunan. Hal ini dilakukan agar program dan kegiatan dalam *road map* mampu dibiayai melalui penganggaran pada organisasi perangkat daerah terkait. Keselarasan perlu dijaga dan dikontrol pelaksanaannya oleh setiap perangkat daerah yang berperan dan bertanggung jawab di level mikro.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Pelaksanaan reformasi birokrasi ditujukan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan kapabel, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme. Reformasi birokrasi juga mendorong setiap pemerintah daerah agar manfaat keberadaannya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, reformasi birokrasi mendesak pemerintah daerah untuk terusmeningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan *mindset* dan *culture set* harus terus didorong agar birokrasi mampu menunjukkan kinerjanya.

Dokumen *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021–2025 merupakan dokumen perencanaan reformasi birokrasi yang akan dilaksanakan oleh seluruh jajaran Pemerintah Kota Tangerang. Dokumen ini tidak memiliki makna jika seluruh rencana aksi yang tertuang di dalamnya tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana dan target-target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, *road map* reformasi birokrasi ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam mengoordinasikan, mengintegrasikan, dan menyinkronkan berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh segenap pemangku kepentingan.

Perangkat Daerah dalam melaksanakan berbagai rencana aksi yang tertuang dalam dokumen ini sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing harus tetap bersinergi secara lintas sektor sehingga terjalin keterpaduan pelaksanaannya. Dengan demikian, diharapkan pelaksanaan reformasi birokrasi ke depan dapat berjalan secara terencana, konsisten, sinergis, berkesinambungan dan terukur dalam kerangka pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Faktor keberhasilan yang mempengaruhi pelaksanaan reformasi birokrasi Pemerintah Kota Tangerang adalah komitmen pimpinan, *share vision*, *self-improvement*, strategi komunikasi, serta *monitoring*/pemantauan dan evaluasi perkembangan. Adapun poin-poin penting dalam rangka implementasi reformasi birokrasi pada level mikro, yaitu:

- 1) menjadikan *reform*/perubahan sebagai kebutuhan setiap instansi;
- 2) membuat rencana aksi perbaikan seluruh area perubahan reformasi birokrasi;
- 3) melakukan inovasi pelayanan;

- 4) melakukan survei secara berkala dan menindaklanjuti keluhan penerima layanan;
- 5) melakukan tindak lanjut terhadap seluruh rekomendasi perbaikan;
- 6) perlu membuktikan perubahan yang terjadi setelah perubahan (*before and after reform*); dan
- 7) membangun manajemen media.

Rencana aksi dalam dokumen *road map* ini sudah menguraikan secara detail langkah-langkah reformasi birokrasi yang direncanakan, namun dalam praktiknya berbagai langkah baru yang sifatnya strategis dapat ditambahkan untuk menjawab berbagai permasalahan strategis yang harus dipecahkan. Karena itu fungsi *monitoring*/pemantauan dan evaluasi yang berkesinambungan sangat penting agar capaian dan kendala pelaksanaan reformasi birokrasi dapat diketahui dan diantisipasi secara dini dalam upaya untuk terus melakukan upaya perbaikan berkelanjutan.

## RENCANA AKSI REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG 2021-2025

### I. Manajemen Perubahan

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Pemantapan Pelaksanaan Tugas Tim Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah:</b> 1) Pembentukan Tim Pengarah dan Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 2) Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Internal Perangkat Daerah 3) Rapat Rutin Tim Reformasi Birokrasi 4) Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 5) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi	✓					Bagian Organisasi Setda
		✓					
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
2	<b>Internalisasi Road Map Reformasi Birokrasi 2021-2025:</b> 1) Penetapan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 2) Penyusunan Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah yang Selaras dengan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 3) Sosialisasi/Internalisasi Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang 2021-2025 4) Pembuatan/Penambahan Media Komunikasi dan Penyampaian Upaya RB (yang sedang dan akan dilakukan) dan Hasil Capaian Reformasi Birokrasi Secara Reguler 5) Sinkronisasi Rencana Aksi Reformasi Birokrasi 2021-2025 dalam Perencanaan dan Penganggaran Tahunan Pemerintah Kota Tangerang	✓					Bagian Organisasi Setda
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓					
		✓					
		✓					
3	<b>Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi:</b> 1) Pelatihan Tim Assessor Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) 2) Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi oleh Perangkat Daerah 3) Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) 4) Penyusunan Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) 5) Implementasi RATL	✓	✓	✓	✓	✓	Inspektorat
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
4	<b>Pengembangan dan Penguatan Peran AgenPerubahan (Agent of Change) atau Role Model:</b> 1) Penetapan Agen Perubahan 2021-2025 2) Pengembangan Kapasitas Agen Perubahan 3) <i>Knowledge sharing</i> antar-agen Perubahan 4) Monitoring dan Evaluasi Terhadap Peran Agen Perubahan (a.l: Jumlah Agen Perubahan, Jumlah Perubahan yang Dibuat, Jumlah Perubahan yang Diintegrasikan dalam Sistem Manajemen) 5) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi						BKPSDM
		✓					
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓					
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓					
5	<b>Pengembangan Budaya Kerja:</b> 1) Pembentukan Kelompok Budaya Kerja 2) Sosialisasi dan Internalisasi 3) Implementasi Budaya Kerja 3) Pemantauan dan Evaluasi Implementasi Budaya Kerja 4) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi						Bagian Organisasi Setda
		✓					
		✓					
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

II. Deregulasi Kebijakan

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Harmonisasidan Deregulasi Kebijakan/Kebijakan:</b> 1) Identifikasi, Analisis, dan Pemetaan Kebijakan/Peraturan yang Tidak Harmonis/Tidak Sinkron dengan Peraturan Perundang-undangan Lainnya 2) Revisi Kebijakan/Peraturan yang Tidak Harmonis/Tidak Sinkron Dengan Peraturan Perundang-undangan Lainnya 3) Publikasi (JDIH) dan Sosialisasi Produk Hukum Daerah						Bagian Hukum Setda
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
2	<b>Penguatan Sistem Pengendalian dalam Penyusunan Kebijakan/Peraturan:</b> 1) Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pengendalian dalam Penyusunan Kebijakan/Peraturan 2) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi						Bagian Hukum Setda
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

III. Penataan Organisasi

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<p><b>Evaluasi dan Penataan Organisasi Perangkat Daerah dalam Rangka Penyederhanaan Birokrasi.</b></p> <p><i>Catatan:</i>  <i>Bagian dari Quick Wins. Disajikan dalam Matriks Quick Wins</i></p>	✓					Bagian Organisasi Setda
2	<p><b>Peningkatan Kematangan Organisasi Perangkat Daerah:</b></p> <p>1) Sosialisasi</p> <p>2) Pendampingan</p> <p>3) Penilaian Mandiri dan Penyiapan Bukti sesuai Pedoman</p> <p>4) Tindak Lanjut Hasil Penilaian</p>						Bagian Organisasi Setda
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	



Lampiran II

IV. Penataan Tata laksana

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Peta Proses Bisnis:</b> 1) Evaluasi Peta Proses Bisnis yang Sesuai dengan Efektivitas Hubungan Kerja Antar-unit Organisasi	✓			✓		Bagian Organisasi Setda
2	<b>Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP):</b> 1) Bimbingan Teknis 2) Pendampingan dan Penyusunan SOP (Penjabaran Peta Lintas Fungsi Proses Bisnis kedalam SOP) 3) Penerapan SOP 4) Evaluasi Penerapan SOP 5) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi (antara lain: Review SOP)	✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Organisasi Setda
3	<b>Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</b> <i>Catatan:</i> <i>Bagian dari Quick Wins. Disajikan dalam Matriks Quick Wins</i>	✓	✓	✓	✓	✓	Dinas Komunikasi dan Informatika
4	<b>Penguatan Tata Kelola Kearsipan Berbasis Digital:</b> 1) Peningkatan Kapasitas Pengelola Arsip Perangkat Daerah 2) Pengembangan <i>Electronic Filing System</i> (EFS) sesuai <i>Masterplan SPBE</i> 3) Implementasi Pengelolaan Arsip Secara Tertib dan Terpadu Dengan Penerapan <i>e-Government</i> (Integrasi kearsipan) 4) Pemantauan dan Evaluasi 5) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah dan Diskominfo
5	<b>Pengelolaan Keuangan Daerah sesuai Pedoman Perundang-undangan:</b> 1) Implementasi Pengelolaan Keuangan Daerah sesuai dengan Pedoman	✓	✓	✓	✓	✓	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah
6	<b>Pengelolaan Aset Daerah sesuai Pedoman Perundang-undangan:</b> 1) Implementasi Pengelolaan Aset Daerah sesuai dengan Pedoman	✓	✓	✓	✓	✓	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah
7	<b>Penguatan Keterbukaan Informasi Publik:</b> 1) Penguatan Kapasitas PPID 2) Optimalisasi Keterbukaan Informasi Publik melalui Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi	✓	✓	✓	✓	✓	Dinas Komunikasi dan Informatika

Lampiran II

V. Penataan SDM Aparatur

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Perencanaan Kebutuhan Pegawai sesuai dengan Kebutuhan Organisasi:</b> 1) Perhitungan Kebutuhan Pegawai (Per Tahun dan Lima Tahun) 2) <i>Review</i> Analisis/Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK)						BKPSDM Bagian Organisasi Setda
		✓	✓	✓	✓	✓	
2	<b>Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi:</b> 1) Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) 2) <i>Assessment</i> Pegawai 3) <i>Review/Training Need Assessment/TNA</i> dan Rencana Pengembangan Kompetensi Pegawai 4) Pelaksanaan Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi 5) Pemantauan dan Evaluasi Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi						BKPSDM BKPSDM
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
3	<b>Promosi Jabatansecara Terbuka:</b> Promosi Terbuka Pengisian Jabatan/Pimpinan Tinggi	✓	✓	✓	✓	✓	BKPSDM
4	<b>Penetapan Kinerja Individu dan Penguatan Implementasi Reward dan Punishment:</b> 1) Penerapan Penetapan Kinerja Individu Seluruh Pegawai (Kesesuaian dengan Indikator Kinerja Individu Level di Atasnya dan Penilaian Kinerja Individu dengan Kinerja Organisasi) 2) Pengukuran Kinerja Individu secara Periodik 3) Monitoring dan Evaluasi atas Pencapaian Kinerja Individu 4) Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> atas hasil Kinerja Individu untuk Pengembangan Karier/ <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Lainnya						BKPSDM
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
5	<b>Penegakan Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku Pegawai:</b> 1) Pelaksanaan Seluruh Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku 2) Pemantauan dan Evaluasi atas Pelaksanaan Seluruh Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku 3) Pemberian Sanksi ( <i>Punishment</i> ) dan Imbalan ( <i>Reward</i> )						BKSDPM
		✓	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	✓	✓	
6	<b>Pelaksanaan Evaluasi Jabatan Berdasarkan Standar Kompetensi Jabatan:</b> 1) Implementasi Standar <i>Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) Jabatan Pimpinan Tinggi (Manjerial, Socio-Kultural,</i>						BKPSDM
		✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
	<i>dan Teknis) dan Jabatan Fungsional(Manajerial dan Sosio-Kultural) sesuai yang telah ditetapkan oleh Kementerian PANRB serta Instansi Pembina (Teknis)</i>						Leading Sector (OPD)
	2) Evaluasi Jabatan Berdasarkan Standar Kompetensi Jabatan	✓					
7	<b>Pengembangan Implementasi Manajemen Talenta (Talent Pool):</b>						BKPSDM
	1) Penetapan Manajemen Talenta ASN Instansi oleh Pejabat Pembina Kepegawaian	✓	✓	✓	✓	✓	
	2) Penyelenggaraan Manajemen Talenta Instansi:	✓	✓	✓	✓	✓	
	a) Akuisisi Talenta						
	b) Pengembangan Talenta						
	c) Retensi Talenta						
	d) Penempatan Talenta						
e) Pemantauan dan Evaluasi							
	3) Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Manajemen Talenta Instansi secara Periodik	✓	✓	✓	✓	✓	
8	<b>Penguatan Database dan Sistem Informasi Kepegawaian:</b>						BKPSDM
	1) Penguatan Sistem Informasi Kepegawaian sesuai perkembangan terkini dan Kebutuhan Organisasi	✓	✓	✓	✓	✓	
	2) Pemutakhiran Database	✓	✓	✓	✓	✓	
	3) Pemanfaatan Sistem Informasi Kepegawaian sebagai Pendukung Pengambilan Kebijakan Manajemen SDM dan Kemudahan Akses oleh Pegawai	✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

VI. Penguatan Akuntabilitas

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Penguatan Keterlibatan Pimpinan dan Seluruh Penanggung Jawab dalam Perencanaan Kinerja, Monitoring dan Evaluasi Kinerja, serta Pelaporan Kinerja:</b> 1) Keterlibatan Pimpinan Daerah, Pimpinan Perangkat Daerah dan Seluruh Penanggungjawab dalam Penyusunan Renstra, Renja, Perjanjian Kinerja, Pelaksanaan dan Pelaporan Kinerja 2) Pemantauan Pimpinan Daerah dan Pimpinan Perangkat Daerah terhadap Pencapaian Kinerja	✓	✓	✓	✓	✓	Bappeda
2	<b>Penguatan Perencanaan Terintegrasi:</b> 1) Pengembangan dan Pengintegrasian Sistem Informasi Perencanaan, Penganggaran dan Kinerja 2) Pengelolaan Aplikasi Terintegrasi untuk Menciptakan Efektifitas dan Efisiensi Anggaran 3) Pendampingan dan Penyusunan Renstra Perangkat Daerah sesuai dengan Pedoman (Format, Substansi, Waktu) 4) Pendampingan dan Penyusunan Renja Perangkat Daerah (Format, Substansi, Waktu) 5) Penyusunan RKPD 6) Pendampingan dan Penyusunan RKA (Penggunaan Anggaran yang Efektif dan Efisien, Jumlah Program/Kegiatan yang Mendukung Tercapainya Kinerja Utama Organisasi, Jumlah Anggaran yang Berhasil <i>Direfocussing</i> untuk Mencapai Kinerja Utama Organisasi) 7) Pemantauan dan Evaluasi 8) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	Bappeda dan BPKD
3	<b>Peningkatan Kualitas Penyeleraan Kinerja Unit kepada Kinerja Organisasi(Goal and Strategy Cascade):</b> 1) Pendampingan dan Penyusunan Perjanjian Kinerja (PK) sesuai dengan Pohon Kinerja ( <i>Cascading</i> ) 2) Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> atas Hasil Capaian Perjanjian Kinerja	✓	✓	✓	✓	✓	Bappeda
4	<b>Pengelolaan Data Kinerja dan Pelaporan Kinerja:</b> 1) Pembaruan/ <i>Up Date</i> Data Kinerja 2) Pemantauan dan Evaluasi Kinerja secara Berkala	✓	✓	✓	✓	✓	Bappeda

## Lampiran II

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
3)	Penyusunan Laporan Kinerja Perangkat Daerah sesuai dengan Pedoman (Format, Substansi, Waktu)	✓	✓	✓	✓	✓	
4)	Penyusunan Laporan Kinerja Pemerintah Kota Tangerang sesuai dengan Pedoman (Format, Substansi, Waktu)	✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

VII. Penguatan Pengawasan

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)	
		2021	2022	2023	2024	2025		
1	<b>Penguatan Penerapan SPIP:</b> 1) <i>Review</i> Persiapan: a) <i>Knowing</i> (Pemahaman): Sosialisasi Berkelanjutan b) <i>Mapping</i> (Pemetaan) 2) Pelaksanaan: a) <i>Norming</i> (Pembangunan Infrastruktur) b) <i>Forming</i> (Internalisasi/Implementasi): (1) Lingkungan Pengendalian (2) Penilaian Risiko (3) Kegiatan Pengendalian (4) Informasi dan Komunikasi (5) Pemantauan Pengendalian c) <i>Performing</i> (Pengembangan/Berkelanjutan)		✓	✓	✓	✓	✓	Inspektorat
2	<b>Penguatan APPP:</b> 1) Pemenuhan Rasio APPP 2) Peningkatan Kompetensi APPP		✓	✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	✓	
3	<b>Penguatan Pengendalian Benturan Kepentingan:</b> 1) Sosialisasi Penanganan Benturan Kepentingan 2) Pelaksanaan Penanganan Benturan Kepentingan: a) Identifikasi Situasi Benturan Kepentingan b) Rekomendasi Pengambilan Tindakan yang Diperlukan Jika Penyelenggara Berrada dalam Situasi Benturan Kepentingan 3) Evaluasi pelaksanaan penanganan benturan kepentingan 4) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi		✓	✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	
4	<b>Penguatan Pengendalian Gratifikasi:</b> 1) Optimalisasi Fungsi Unit Pengendalian Gratifikasi dalam Penanganan Gratifikasi 2) Sosialisasi, Pendampingan dan Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) 3) Sosialisasi, Pendampingan dan Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN) 4) Pemantauan dan Evaluasi		✓	✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	✓	

Lampiran II

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Leading Sector (OPD)
		2021	2022	2023	2024	2025	
5	<b>Penguatan Whistle-Blowing System (WBS):</b> 1) Penelaahan dan/atau Pemeriksaan Atas Pengaduan 2) Tindak Lanjut atas Penelaahan dan/atau Pemeriksaan 3) Pemantauan dan Evaluasi Implementasi WBS 4) Tindak Lanjut atas Hasil Evaluasi		✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
6	<b>Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM):</b> 1) Pencanangan Pembangunan ZI 2) Proses Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM 3) Penilaian oleh Tim Penilai Internal (TPI) yang Dilaksanakan oleh APPP 4) Pengusulan Perangkat Daerah Predikat Menuju WBK/WBBM kepada Menteri PANRB 5) Pemantauan Perangkat Daerah yang Telah Meraih Predikat WBK/WBBM 6) Replikasi pada Perangkat Daerah Lain 7) Pelaporan Berkala Oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam Rangka Pembangunan ZI		✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
7	<b>Penguatan Penanganan Pengaduan Masyarakat:</b> 1) Tindaklanjuti pengaduan masyarakat 2) Pemantauan dan Evaluasi pengelolaan 3) Tindak Lanjut atas Hasil Evaluasi		✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
8	<b>Penguatan Efektivitas Manajemen Risiko:</b> 1) Sosialisasi dan Internalisasi 2) Mengidentifikasi Risiko 3) Menganalisis Risiko 4) Membuat Rencana Manajemen Risiko 5) Mengimplementasikan Manajemen Risiko 6) Meninjau (Review) dan Memantau Risiko 7) Pemantauan dan Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko 8) Tindaklanjuti Hasil Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko		✓	✓	✓	✓	Inspektorat
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
			✓	✓	✓	✓	
9	<b>Penguatan e-Procurement dan Pengembangan e-Catalog Lokal:</b> 1) Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan Pedoman		✓	✓	✓	✓	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda
			✓	✓	✓	✓	

## VIII. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No	Kegiatan/Subkegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Penanggung Jawab
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	<b>Review dan Penerapan Standar Pelayanan Publik:</b> 1) <i>Review</i> atas Standar Pelayanan	✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Pemerintahan Setda
2	<b>Penguatan Budaya Pelayanan Prima:</b> 1) Peningkatan Kompetensi 2) Pemantauan dan Evaluasi (antara lain: Informasi Pelayanan Mudah Diakses melalui Berbagai Media, Sistem Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi Petugas Pemberi Layanan, Sistem Kompensasi kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar) 3) Tindak Lanjut hasil/Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Organisasi Setda dan OPD Pelayanan (DPMP/TSP, Disdukcapil dan RSUD)
3	<b>Penguatan Inovasi Pelayanan Publik:</b> 1) Sosialisasi (a.l: Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik/KIPP dan sejenisnya) 2) Pendampingan Penyusunan Proposal Inovasi Pelayanan Publik 3) Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Sistem Manajemen Pelayanan	✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Organisasi
4	<b>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:</b> 1) Pembentukan dan Penguatan Media Pengaduan dan Unit Pengelola Pengaduan dan Konsultansi Pelayanan 2) Pengelolaan dan Tindak Lanjut Seluruh Pengaduan sesuai dengan NSPK 3) Pemantauan dan Evaluasi 4) Tindaklanjuti Hasil Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	OPD Pelayanan (DPMP/TSP, Disdukcapil dan RSUD)
5	<b>Survei Kepuasan Masyarakat:</b> 1) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2) Publikasi Terbuka Hasil Survei 3) Tindaklanjuti Hasil Survei	✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Organisasi Setda & OPD Pelayanan (DPMP/TSP, Disdukcapil dan RSUD)
6	<b>Pengembangan dan Pengintegrasian Sistem Informasi Pelayanan Publik:</b> 1) Penguatan Teknologi Informasi dalam Memberikan Pelayanan 2) Peninjauan dan Perbaikan Berkelanjutan	✓	✓	✓	✓	✓	Dinas Komunikasi dan Informatika



## IX. Quick Wins

No	Kegiatan/Sub kegiatan Prioritas	Waktu Pelaksanaan					Penanggung Jawab
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	Penataan Organisasi Perangkat Daerah dalam Rangka Penyederhanaan Birokrasi:						Bagian Organisasi Setda
	1) Evaluasi Organisasi Perangkat Daerah secara komprehensif (Note: setelah dilakukan pada tahun 2019)		✓				
	2) Penataan Organisasi Perangkat Daerah dan Pengesahan Perubahan dalam Bentuk Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota (Note: setelah dilakukan pada tahun 2019)		✓				
2	3) Tindak Lanjut Evaluasi dan Penataan Organisasi dengan Penyederhanaan Birokrasi (Penyetaraan Jabatan Administrator, Jabatan Pengawas dan Jabatan Pelaksana ke JabatanFungsional)		✓				Bagian Organisasi Setda& BKPSDM
	<b>Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE):</b>	✓					
	1) Implementasi <i>Masterplane-Government/SPBE</i> : a) Penyediaan Infrastruktur Dasar ( <i>Hardware</i> ) b) Penyediaan Infrastruktur Dasar ( <i>Software</i> )	✓	✓	✓	✓	✓	
	2) Penyediaan Regulasi dan Kelembagaan	✓	✓	✓	✓	✓	
	3) Peningkatan Kapasitas SDM pada Perangkat Daerah	✓	✓	✓	✓	✓	
	4) Pemantauan dan Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	
	5) Tindak Lanjut Hasil Evaluasi	✓	✓	✓	✓	✓	

**Catatan:**

- 1) Setiap kegiatan/subkegiatan yang dilaksanakan harus memiliki bukti (*evidence*) yang memadai sehingga harus dikelola dengan baik. Hasil monitoring/pemantauan dan evaluasi dalam setiap kegiatan harus dapat dibuktikan, misalnya laporan dan notulensi rapat. Demikian pula tindak lanjut perbaikan dari hasil monitoring/pemantauan dan evaluasi harus mempunyai bukti yang memadai sehingga dapat dibuktikan perubahan yang terjadi (*before and after reform*).
- 2) Rencana aksi pelaksanaan reformasi birokrasi sejatinya merupakan bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah, sehingga sinkronisasi dan koordinasi inter-perangkat daerah dan antar-perangkat daerah mulai dari perencanaan dan penganggaran, pelaksanaan, monitoring/pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan mutlak dilakukan.

**LAMPIRAN 1**

**SASARAN DAN TARGET REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA TANGERANG 2021-2025**

Sasaran Reformasi Birokrasi	Indikator	Satuan	Baseline 2020	Target					Leading Sector (OPD)
				2021	2022	2023	2024	2025	
Birokrasi yang bersih dan akuntabel	Indeks Perilaku Antikorupsi	Indeks (Angka 1-4)	3,14 (Cukup Bersih; 2019)	3,14 (Cukup Bersih)	3,14 (Cukup Bersih)	3,14 (Cukup Bersih)	3,14 (Cukup Bersih)	3,14 (Cukup Bersih)	Inspektorat
			B (64,67)	BB (>70-80)	BB (>70-80)	BB (>70-80)	A (>80-90)	A (>80-90)	
	Nilai SAKIP	Predikat/Angka 1-100	B (64,67)	BB (>70-80)	BB (>70-80)	BB (>70-80)	A (>80-90)	A (>80-90)	Bappeda
	Opini BPK	Kategori/Predikat	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	BPKD
	Indeks Kepemimpinan Perubahan	Indeks	-						Bagian Organisasi Setda
	Indeks Reformasi Hukum	Indeks	-						Bagian Hukum Setda
	Indeks Kualitas Kebijakan	Indeks	-				81-89,99 (Baik)		Bagian Hukum Setda
	Indeks Perencanaan	Indeks	-						Bappeda
	Maturitas SPIP	Level	3	3	3	4	4	4	Inspektorat
	Kapabilitas APiP	Level	3	3	3	4	4	4	Inspektorat
Indeks Tata Kelola Pengadaan Barang/Jasa	Indeks					Baik		Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda	
Birokrasi yang kapabel	Indeks SPBE	Indeks (Angka 0-5)	3,44 (Baik)	3,45 (Baik)	3,48 (Baik)	3,48 (Baik)	3,50 (Baik)	3,50 (Baik)	Dinas Komunikasi dan Informatika

**LAMPIRAN I**

Sasaran Reformasi Birokrasi	Indikator	Satuan	Baseline 2020	Target					Leading Sector (OPD)
				2021	2022	2023	2024	2025	
	Indeks Profesionalitas ASN	Indeks (Angka 0-100)	89	89,5	90	91	91,5	92	BKPSDM
	Indeks Sistem Merit	Indeks (Angka 0-1) atau Kategori	345	350	350	350	350	350	BKPSDM
	Indeks Tata Kelola Manajemen ASN	Indeks		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	BKPSDM
	Indeks Pengawasan Kearsipan	Kategori/Nilai atas hasil Pengawasan Kearsipan		80	80	80	80	80	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah
	Indeks Pengelolaan Keuangan:	Indeks					Baik		BPKD
	Indeks Pengelolaan Aset	Indeks					Baik		BPKD
	Indeks Pemerintahan Daerah	Indeks					Baik		Bagian Organisasi Setda
	Tingkat Kematangan OPD (Permendagri 99/2018)	Nilai	44,98	44,98	44,98	50,00	50,00	50,20	Bagian Organisasi Setda

**LAMPIRAN I**

Sasaran Reformasi Birokrasi	Indikator	Satuan	Baseline 2020	Target					Leading Sector (OPD)
				2021	2022	2023	2024	2025	
	Hasil Evaluasi Kelembagaan berdasarkan Peraturan PANRB 20/2018	Nilai	69,26	69,50	69,50	70,00	70,00	70,20	Bagian Organisasi Setda
Pelayanan Publik yang Prima	Indeks Pelayanan Publik	Indeks (Angka 1-5)	A- (4,01-4,50)	A	A	A	A	A	Bagian Organisasi Setda
	Indeks Kepuasan Masyarakat	Angka 1-100	84,33	84,50	84,75	85,00	85,50	85,75	Bagian Organisasi Setda