

**LAPORAN
HASIL REVIEW DAN PERBAIKAN STANDAR
PELAYANAN**

**KANWIL KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH**

1. PENDAHULUAN

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

Pada tahun 2015-2019 melalui Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015, sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga aspek yaitu :

- 1) Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
- 2) Birokrasi yang efektif dan efisien;
- 3) Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Ketiga sasaran strategis tersebut memiliki rumusan yang berbeda dengan sasaran reformasi birokrasi pada periode tahun 2010 – 2014. Namun demikian, keselarasan ketiga sasaran dimaksud dengan sasaran reformasi birokrasi pada tahap sebelumnya secara substansi tidak memiliki perbedaan.

SASARAN REFORMASI BIROKRASI

Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN Birokrasi yang bersih dan akuntabel Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Birokrasi yang efektif dan efisien Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

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

Dua komponen yang menjadi sasaran program Reformasi Birokrasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam bidang peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana tertera adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

2. TUJUAN

Kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan bertujuan untuk memetakan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan memberikan langkah-langkah rekomendasi dan rencana aksi kedepan.

3. RUANG LINGKUP

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

4. KEGIATAN

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

- a. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 55 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah
- b. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 2062 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 55 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

5. HASIL REVIEW

Sebagai sebuah badan publik, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang- Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sebagai wujud komitmen Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah terhadap peraturan perundang-undangan, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mentaati dengan menyelenggarakan pelayanan pada publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah melakukan pelayanan publik yang terkait dengan bidang tugasnya. Pelayanan dalam bidang Keagamaan yang meliputi semua tugas dan fungsi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dilakukan tidak hanya dalam bentuk pelayanan langsung/ bertatap muka. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah membuat inovasi agar pelayanan yang dilakukan pada beberapa jenis layanan dapat diakses secara langsung dari gadget/komputer dimanapun pemohon layanan berada melalui website resmi Kanwil Kemenag Jawa Tengah. Output/hasil dari beberapa layanan online ini dapat diterima oleh pemohon secara online pula.

Pelayanan ini menjadi bukti komitmen Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk semakin meningkatkan budaya pelayanan prima melalui inovasi pelayanan yang senantiasa dievaluasi, diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah memuat semua jenis pelayanan publik, informasi keagamaan, kegiatan dan survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan.

SOP yang telah tersusun akan senantiasa menjadi pedoman pelayanan yang akan dievaluasi secara berkala untuk perbaikan kualitas pelayanan. Demikian juga dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan public.

6. REKOMENDASI DAN RENCANA PERBAIKAN

- a. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada seluruh stakeholder dan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik agar esensi dan persepsi mengenai pelayanan dapat terbangun dengan baik di semua tingkatan pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.
- b. Perlunya peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
- c. Perlu peningkatan kualitas dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan memanfaatkan sarana teknologi khususnya media sosial dengan memberikan lebih banyak informasi program kerja, sasaran, capaian kinerja, maupun tugas pokok dan fungsi organisasi.

7. PENUTUP

Demikian Laporan hasil review dan perbaikan standar pelayanan program Reformasi Birokrasi bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan good government dan clean governance.

Semarang, Pebruari 2021

Kasubbag Ortala dan KUB

Nur Kholis, SH