



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA



Seri Manajemen Pelayanan Publik

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Lingkungan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM)

Panduan Fasilitasi



Local Governance Support Program

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang
Lingkungan

Badan Layanan Umum Daerah
Sistem Penyediaan Air Minum
(BLUD-SPAM)

Panduan Fasilitasi

Local Governance Support Program
Local Government Management Systems
Mei 2009

Buku ini terwujud berkat bantuan yang diberikan oleh United States Agency for International Development (USAID) berdasarkan kontrak dengan RTI International nomor 497-M-00-05-00017-00, mengenai pelaksanaan Local Governance Support Program (LGSP) di Indonesia. Pendapat yang tertuang di dalam laporan ini tidak merefleksikan pendapat dari USAID.

Program LGSP dilaksanakan atas kerjasama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), Departemen Dalam Negeri, Departemen Keuangan, pemerintah daerah dan organisasi masyarakat dalam wilayah provinsi mitra LGSP. Program LGSP didanai oleh USAID dan dilaksanakan oleh RTI International berkolaborasi dengan International City/County Management Association (ICMA), Democracy International (DI), Computer Assisted Development Incorporated (CADI) dan Indonesia Media Law and Policy Centre (IMLPC). Program dilaksanakan mulai 1 Maret 2005 dan berakhir 30 September 2009.

Untuk informasi lebih lanjut tentang LGSP silakan hubungi:

Local Governance Support Program
Bursa Efek Indonesia, Tower 1, lantai 29
Jl. Jend. Sudirman kav. 52-53
Jakarta 12190

Telepon : +62 (21) 515 1755
Fax : +62 (21) 515 1752
Email : lgsp@lgsp.or.id
Website : www.lgsp.or.id

Dicetak di Indonesia

Publikasi ini didanai oleh USAID. Sebagian atau seluruh isi buku ini, termasuk ilustrasinya, boleh diperbanyak, direproduksi atau diubah dengan syarat disebarluaskan secara gratis.

ABSTRACT

One of the most urgent issues in local governance is improving delivery of basic services to citizens. Action planning is a widely accepted method to improve basic social services, adapted to the areas of health, education, economic services, environmental services, and organizational development in Indonesia. This Guide is based on the generic local public service improvement action planning method (SIAP) with the addition of environmental terminology and examples, while specific cases of basic environmental services improved through action planning can be found in a separate Compendium of Good Practices. The generic SIAP Manual and Application Guides have been endorsed as capacity-building tools for decentralized public service management by Indonesia's Ministry of Home Affairs through its Circular Letter No. 100/121/PUM dated February 3, 2009 on Strategic Efforts to Improve Regional Public Services.

The Guide discusses public service delivery concepts and issues, problem formulation and resolution, and provides the facilitator with a step-by-step approach on how to develop a strategy, program and activities for a SIAP, and on how to mobilize resources to implement the plan and evaluate its performance. The facilitator should use the generic SIAP Manual only after local stakeholders have agreed to improve public service delivery, and should only use this Guide if a local working group has been created to improve an agreed environmental service bottleneck.

The facilitator is usually an environmental consultant with experience in facilitation and adult learning, while the target audience can include academics, local government public service managers and their staff, local legislators (DPRD), NGOs, CSOs, media representatives, and customers or clients having a stake in improving environmental services, especially on drinking water supply service.

As in the generic SIAP Manual, this Guide includes the following seven sections or steps:

- Step 1: Organization (counterpart and stakeholders) set-up.
- Step 2: Introduction to the issues and needs assessment.
- Step 3: Gap analysis and service management problem identification.
- Step 4: Analysis of service improvements (procedure, organization, personnel, policy).
- Step 5: Development of Service Improvement Action Plan (SIAP).
- Step 6: Implementation of SIAP, including policy support and resource mobilization.
- Step 7: Monitoring, evaluation, and replication.

It takes 4-5 days of training to complete these steps, followed by technical assistance to the working group preparing and implementing the action plan. Each step includes the background, key questions, objectives, timing, method, meeting room layout and teaching tools, and step-by-step guidance for the facilitator. The manual is supplemented by Powerpoint presentations and worksheets, and the facilitator is free to add other handouts and materials as required.

ABSTRAKSI

Panduan ini merupakan referensi bagi fasilitator dalam menyiapkan dan melaksanakan pelatihan dan pendampingan (*technical assistance*) serta bahan bacaan dan latihan bagi peserta dalam aplikasi Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP) bidang lingkungan-Badan Layanan Umum Daerah, Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM). Buku ini disertai dengan panduan Protokol STPP sebagai panduan fasilitasi umum dan panduan aplikasi spesifik bidang Lingkungan.

Tujuan panduan ini adalah: sebagai pedoman fasilitator dalam pelatihan, bahan diskusi dalam program pendampingan, serta kumpulan modul dan alat manajemen peningkatan kemampuan dalam perbaikan pelayanan publik. Ini merupakan panduan yang menyangkut peningkatan pengetahuan, perubahan sikap dan perilaku dalam pengelolaan peningkatan pelayanan publik. Panduan ini menjelaskan dan mendiskusikan tentang konsep, isu-isu, memformulasi masalah (persoalan) dan pemecahannya, metode bagaimana memformulasikan strategi, program dan kegiatan-kegiatan untuk peningkatan kapasitas dan kapabilitas perbaikan pelayanan publik.

Kelompok sasaran panduan ini adalah: pimpinan dan staf penyelenggara pelayanan publik (SKPD), para ahli manajemen pelayanan publik, *service providers* (akademisi, individu fasilitator atau konsultan), anggota DPRD, LSM, media massa lokal, dan bagi siapa saja yang memiliki perhatian dan kepedulian terhadap upaya perbaikan pelayanan publik.

Panduan ini terdiri dari 7 bab/bagian, sebagai berikut:

1. Tahap I: Persiapan dan Pengenalan.
2. Tahap II: Pengenalan Isu.
3. Tahap III: Analisis Kebutuhan.
4. Tahap IV: Analisis Peningkatan Pelayanan.
5. Tahap V: Perumusan Skema tindakan Pelayanan (STTP).
6. Tahap VI: Pengawasan Pelaksanaan.
7. Tahap V: Monev dan Replikasi.

Ketujuh Bab ini didesain untuk pelatihan selama 4-5 hari efektif dan ditambah dengan beberapa materi training teknis selama kurang lebih 6-7 hari efektif, yang dilanjutkan dengan serial pendampingan (*technical assistance*) sebagai aplikasi untuk peningkatan bidang pelayanan tertentu. Setiap topik berisi latar belakang, pertanyaan kunci, tujuan, alokasi waktu, metode, penataan/ disain ruang pertemuan, alat bantu, dan tahap demi tahap petunjuk bagi fasilitator. Panduan ini juga didukung dengan: bahan presentasi (*powerpoint*), *worksheet*, *handout* dan referensi, sebagai aplikasi untuk peningkatan pelayanan bidang Lingkungan khususnya dalam Pembentukan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM).



**BADAN PENDUKUNG PENGEMBANGAN
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM - BPPSPAM
DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA**

S A M B U T A N

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga dapat disusun “Buku Panduan Fasilitasi Pembentukan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM)” dalam menciptakan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat.

Prinsip dasar pelayanan publik harus lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction*). Produk atau jasa pelayanan yang memuaskan merupakan produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan berdampak pada peningkatan kepercayaan (*Trust*) masyarakat kepada Pemerintah. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara layanan publik (*Public Services Provider*) wajib menyelenggarakan pelayanan selain untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat juga dilakukan dengan cara yang cepat, mudah dan tepat sasaran.

Dalam rangka mengefektifkan peran Pemerintahan Daerah dan membangun responsibilitas yang tinggi terhadap berbagai permasalahan peningkatan pelayanan publik, Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Departemen Pekerjaan Umum, bekerjasama dengan Local Governance Support Program (LGSP-USAID) menyusun “Buku Panduan Fasilitasi Pembentukan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM)” untuk kiranya dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan bagi pemerintah daerah.

Panduan Fasilitasi Pembentukan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air minum merupakan upaya pelaksanaan amanat Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Semoga Panduan ini bermanfaat.

Jakarta, 2009

**KEPALA BADAN PENDUKUNG PENGEMBANGAN
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM - BPPSPAM**

Ir. Rachmat Karnadi, MT

DAFTAR ISI

ABSTRACT	iii
ABSTRAKSI	iv
DAFTAR ISI	vi
KATA PENGANTAR	vii
Tahap I Persiapan dan Pengenalan	I-1
Tahap II Pengenalan Isu	II-1
Tahap III Analisis Kebutuhan	III-1
Tahap IV Analisis Peningkatan Pelayanan	IV-1
Tahap V Perumusan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP)	V-1
Tahap VI Pengawasan Pelaksanaan	VI-1
Tahap VII Monev dan Replikasi	VII-1

KATA PENGANTAR

Sebagai bagian dari *Program Local Governance Strengthening* di LGSP, *Team Local Government Management Systems* (LGMS), selama tahun 2006 sampai 2009 telah melaksanakan program pelatihan dan bantuan teknis (*Technical Assistance*) peningkatan pelayanan publik, di lebih dari 60 kabupaten dan kota di daerah LGSP untuk mengembangkan perbaikan dan peningkatan kapasitas organisasi pelayanan publik menuju pada pelayanan yang responsif, partisipatif, transparan dan akuntabel. Untuk itu *Team* LGMS bekerjasama dengan: Pemda terutama SKPD pelayanan pengelola pelayanan, anggota DPRD, Pemda, LSM (LSM tematis, Asosiasi, Organisasi Keagamaan, dll) dan *Community Based Organization* (kelompok warga, penerima akibat).

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Lingkungan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM), merupakan rangkuman pengalaman LGSP dan mitra-mitra dalam mengimplementasikan program pelatihan dan bantuan teknis untuk memperkuat kapasitas dan penguatan manajemen Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), dengan melibatkan secara aktif *stakeholders* penting diantaranya: DPRD, LSM dan Organisasi Komunitas di daerah. Buku ini merupakan kontribusi yang penting untuk pengayaan referensi dan perluasan wawasan dalam peningkatan pelayanan publik di daerah dan dengan harapan akan memberikan petunjuk praktis perbaikan manajemen dan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga harapan proses desentralisasi yang sehat dan demokratis di Indonesia dapat tercapai dengan semakin baiknya pelayanan publik bagi masyarakat. Atas nama LGSP, perkenalkan kami untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mitra-mitra konsultan, perguruan tinggi sebagai *service providers*, para mitra dari pemerintah daerah, DPRD, LSM sebagai *strategic partners* di lapangan dan para spesialis yang telah melaksanakan program ini. Kami juga berharap bahwa program ini akan sukses di masa yang akan datang.

Semoga buku ini bermanfaat dan dapat digunakan secara meluas.

Maret, 2009

Judith Edstrom
Chief of Party,
USAID-LGSP
RTI International

Robert van der Hoff
Local Government Management Systems Advisor,
USAID-LGSP
RTI International

Tahap 1

Persiapan dan Pengenalan

- Topik 1** (1 x 1,5 jam) Pengenalan Isu Pelayanan Publik dan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Topik 2** (1 x 1,5 jam) Analisis *Stakeholders* dan Pembentukan Kelompok Kerja.
- Topik 3** (1 x 1,5 jam) Pengenalan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan.



Pengenalan dan Persiapan





Topik 1 Pengenalan Isu Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Menyampaikan gambaran pentingnya pelayanan publik dalam konteks Sistem Penyediaan Air Minum dan perlunya partisipasi multi pihak dalam isu yang akan ditangani.



KELUARAN

1. Kesepahaman tentang arti penting peningkatan Sistem Penyediaan Air Minum.
2. Komitmen untuk meningkatkan layanan Sistem Penyediaan Air Minum.



PESERTA

1. Kepala Daerah.
2. Pimpinan DPRD.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Calon Mitra Utama.
5. Kepala SKPD lain yang terkait.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.
2. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
3. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Tanya Jawab.



MATERI

- Bahan presentasi: Pengenalan Pelayanan Publik dan Mekanisme Sistem Penyediaan Air Minum.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.



WAKTU

1 sesi (1 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator/Pemateri memaparkan bahan presentasi (selama 20 menit) mengenai:
 - Pengenalan mekanisme Sistem Penyediaan Air Minum (keuntungan, kerugian dan tantangannya).
2. Fasilitator memandu tanya jawab (selama 30 menit) tentang:
 - Rencana peningkatan pelayanan publik bidang Sistem Penyediaan Air Minum.
 - Kebijakan, kewenangan, dan kapasitas SKPD yang akan ditugaskan sebagai mitra utama.
3. Penegasan dari pimpinan DPRD dan Kepala Daerah tentang komitmen peningkatan pelayanan publik dalam bidang penyediaan air minum.



Topik 2 Analisis Stakeholders dan Pembentukan Kelompok Kerja



TUJUAN

1. Mengidentifikasi semua komponen pemerintahan dan masyarakat sipil yang terkait dengan isu Peningkatan Pelayanan Publik bidang Sistem Penyediaan Air Minum.
2. Menyepakati pelibatan *stakeholders* dalam Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik.
3. Menyusun kelompok kerja peningkatan pelayanan publik Sistem Penyediaan Air Minum.



KELUARAN

1. Matriks *Stakeholder* Sistem Penyediaan Air Minum.
2. Struktur Organisasi Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik.
3. Peran dan Fungsi Anggota Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik.



PESERTA

1. Kepala Bappeda.
2. Kepala SKPD Mitra Utama.
3. Kepala instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
4. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.

2. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



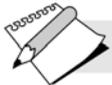
METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi pleno.



MATERI

- Catatan hasil kegiatan topik 2.
- Bahan presentasi: Pengantar Analisis *Stakeholders* dan Pembentukan Kelompok Kerja.
- Bahan presentasi: Analisa *Stakeholders*.
- Format Pemetaan *Stakeholders*.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- Isolasi kertas.
- Papan dan kertas plano.
- Spidol warna.
- LCD proyektor.



WAKTU

1 sesi (1 x 1 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi I:

1. Fasilitator mereview hasil kegiatan sesi sebelumnya sekaligus mengingatkan kembali tentang kegiatan mitra utama pada umumnya dan yang terkait dengan penyediaan air minum.
2. Fasilitator memaparkan presentasi (selama 15 menit) mengenai pengantar kepada analisa *Stakeholders* dan pembentukan kelompok kerja.
3. Fasilitator mengajak peserta untuk segera melakukan analisa *Stakeholders*.

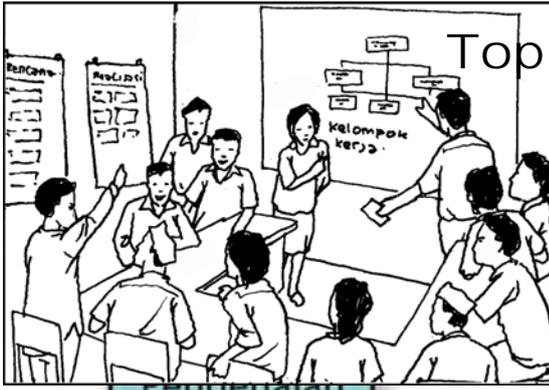
Sesi 2

1. Fasilitator membagi peserta kepada dua kelompok yang sama banyak. Anggota kelompok dipilih secara sembarang. Kepada setiap anggota kelompok diberikan tiga lembar kartu metaplan.

2. Fasilitator menayangkan matriks analisa *Stakeholders* yang berisikan cara mengisinya. Fasilitator menjelaskan kolom-kolom yang ada dan meminta setiap kelompok untuk mengisi setiap kolom yang ada.
3. Fasilitator menginstruksikan anggota setiap kelompok untuk menuliskan satu nama *Stakeholders* yang dianggap layak di setiap kartu yang ada. Semua kartu kemudian dilekatkan di atas kertas plano yang memuat matriks Analisa *Stakeholders*.
4. Selanjutnya setiap kelompok mengisi kolom-kolom yang lain yang akan menggambarkan derajat kepentingan dan keterpengaruhan *Stakeholders*.
5. Dalam diskusi pleno, hasil kedua kelompok disatukan dan dijadikan sebagai hasil pertemuan.
6. Selanjutnya, semua peserta mendiskusikan target penerima layanan dan membaginya menjadi beberapa karakteristik. Target penerima layanan ini harus sudah tercermin lebih dahulu dalam matriks *Stakeholders*.

Sesi 3:

1. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu kelompok pertama untuk mendiskusikan peran dan fungsi masing-masing *Stakeholders*. Hasil diskusi disusun berdasarkan matriks *Stakeholders*. Pandu kelompok kedua untuk mendiskusikan rancangan Struktur Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dalam kertas plano, dan mempresentasikan hasil diskusi di hadapan seluruh peserta.
2. Dalam pleno, Fasilitator memandu proses penyepakatan struktur dan kepengurusan Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik berdasarkan hasil diskusi kelompok. Dalam pembentukan kepengurusan harus diperhatikan peran dan fungsi masing-masing *Stakeholders*. Dalam hal ini, keterwakilan *Stakeholders*, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai pengguna layanan publik, harus menjadi prioritas.
3. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja menyusun draft Surat Keputusan Kepala Daerah tentang Struktur dan Kepengurusan Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik.
 - Kelompok Kerja mendorong pengesahan draft SK Kepala Daerah tentang Kepengurusan Organisasi Penyusunan STPP Sistem Penyediaan Air Minum



Topik 3 Pengenalan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan



TUJUAN

Mengenalkan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP) Sistem Penyediaan Air Minum sebagai pegangan peserta dalam menjalankan semua proses selanjutnya.



KELUARAN

1. Kesepakatan pembentukan dan penyusunan STPP yang partisipatif oleh Kelompok Kerja.
2. Kesepakatan Jaringan kerja (networking) antara SKPD Mitra Utama dengan *Stakeholders* lainnya.
3. Kalender Kerja Kelompok Kerja Penyusunan STPP.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.
2. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
3. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Catatan hasil sesi sebelumnya.
- Bahan presentasi: Pengenalan Tindakan Peningkatan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Bahan presentasi: Kerangka Penyusunan STPP Sistem Penyediaan Air Minum.
- Draft SK kepala daerah tentang Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan Publik (hasil tindak lanjut sesi sebelumnya).
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- LCD proyektor.
- Komputer.



WAKTU

1 sesi (1 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator menjelaskan kaitan antara sesi sebelumnya dengan sesi sekarang.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi (selama 25 menit) tentang:
 - Pengenalan Tindakan Peningkatan Pelayanan.
 - Kerangka Penyusunan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP).
3. Fasilitator memandu diskusi pleno mengenai (STPP).
4. Fasilitator memandu peserta untuk menyepakati penyusunan STPP yang partisipatif oleh Kelompok Kerja, dan Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Sesi 2:

1. Kelompok Kerja memaparkan draft SK kepala daerah tentang Kepengurusan Organisasi Penyusunan STPP (hasil tindak lanjut sesi sebelumnya).
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun draft SK penunjukan mitra utama sekaligus mendiskusikan pola distribusi informasi dan keputusan dengan stake holder yang ada dalam kelompok kerja.
3. Peserta menetapkan kesepakatan mengenai jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu pada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
4. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja mendorong pengesahan draft SK kepala daerah tentang Panitia Persiapan Pembentukan BLUD-SPAM.

- Tahap 2

Perumusan Isu

- Topik 1** (2 x 1,5 jam) Analisis Lingkungan (*Survey and Investigation*).
- Topik 2** (2 x 1,5 jam) Analisis Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik.
- Topik 3** (1 x 2 jam) Isu Utama Peningkatan Manajemen Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (Teknis dan Non teknis/Manajemen).



Analisis Lingkungan

Topik 1 Analisis Lingkungan Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Mengidentifikasi dan menganalisa situasi internal dan eksternal dalam pembentukan Sistem Penyediaan Air Minum termasuk Survey dan Investigasi.



KELUARAN

Matriks situasi internal dan eksternal (*Survey dan Investigasi*) serta langkah strategis yang diusulkan untuk mengembangkan hasil tersebut.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi perencanaan strategis.
2. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman dalam memfasilitasi pertemuan partisipatif.



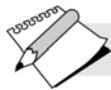
METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Brain Walking.



MATERI

- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 18/PRT/M/2007, Lampiran II tentang Studi Kelayakan Pengembangan SPAM.
- Bahan bacaan fasilitator (Dalam CD STPP BLUD-SPAM Tahapan 2.1).
- Kerangka penyusunan STPP.
- Diagram analisa internal-eksternal.
- Format: Matriks situasi internal-eksternal dan penanganan strategis.
- Catatan hasil tahap sebelumnya.
- Bahan presentasi.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

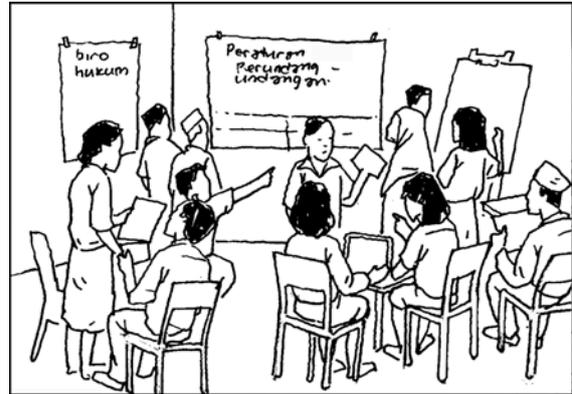
Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil sebelumnya sekaligus mengingatkan peserta bahwa analisis akan dilakukan dengan memperhatikan konsep 'kita' yang bermakna kelompok kerja dan stakeholder lain yang hadir.
2. Fasilitator menjelaskan sedikit penggunaan analisa SWOT untuk membantu melakukan analisa lingkungan.
3. Fasilitator menayangkan diagram analisa internal dan eksternal yang menggambarkan aspek analisis kedua situasi.

4. Fasilitator membagi peserta ke dalam dua kelompok sama banyak dengan peserta acak. Kelompok pertama akan mendiskusikan situasi lingkungan internal dan kelompok yang lain mendiskusikan situasi lingkungan eksternal.
5. Guna memandu setiap kelompok, fasilitator menayangkan matriks analisa internal dan eksternal dan meminta masing-masing kelompok menyalinnya di kertas plano atau di komputer. Untuk selanjutnya kelompok akan menyelesaikan pengisian matriks tersebut.
6. Setelah kerja kelompok selesai, hasil kedua kelompok disandingkan berjajar dan setiap anggota kelompok yang lain melihat dan mendiskusikan hasil kerja kelompok lain dan memberikan masukan secara tertulis melalui kertas *'sticky note'*.
7. Fasilitator meminta kelompok mendiskusikan masukan dari kelompok lainnya dan memperbaiki hasil kerja kelompoknya sesuai dengan masukan tersebut
8. hasil akhir dipajang kembali dan disepakati sebagai matriks analisa situasi internal dan eksternal milik kelompok besar.
9. Fasilitator mengantarkan peserta kepada sesi selanjutnya dengan mengaitkan antara analisa lingkungan dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku secara nasional dan regional terkait pelayanan air minum dan Standar Pelayanan Minimum.



Topik 2 Analisis Peraturan Perundang-undangan Pelayanan Publik



TUJUAN

Mendayagunakan peraturan perundang-undangan terkait untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik penyediaan air minum.



KELUARAN

1. Koridor hukum dalam pengembangan proses penyusunan STPP Sistem Penyediaan Air Minum.
2. Koridor hukum kerjasama antar-instansi terkait pengembangan penyusunan STPP Sistem Penyediaan Air Minum.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD.
5. Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas memahami peraturan perundangan yang berlaku.
2. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.

4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.
5. Fasilitator bekerjasama dengan Bagian Hukum pemerintah daerah.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi Pleno.
- Diskusi Kelompok.



MATERI

- Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 18/PRT/M/2007, tentang penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Kerangka Penyusunan STPP.
- PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintahan, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
- PP No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Permendagri No. 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimum.
- Catatan hasil & Tindak Lanjut Tahap 2.1.
- Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi di Pemerintah.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 2.1. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Kepala SKPD Mitra Utama memaparkan bahan presentasi mengenai peraturan perundang-undangan dan perkembangan program terkait isu utama (hasil Tindak Lanjut Tahap 2.1).

Sesi 2:

1. Fasilitator membagi peserta dalam beberapa kelompok (jumlah kelompok disesuaikan dengan jumlah peserta). Pandu masing-masing kelompok untuk memetakan kaitan peraturan perundang-undangan dan kelembagaan dalam Tabel Hubungan Antar-kebijakan. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dalam kertas plano, dan mempresentasikan hasil diskusi di hadapan seluruh peserta.
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun resume tentang kaitan peraturan perundang-undangan dan kelembagaan sebagai masukan penyusunan STPP.
3. Fasilitator meminta peserta mengaitkan hasil diskusi tentang peraturan dan kebijakan tersebut dengan situasi internal dan eksternal yang telah dihasilkan terlebih dahulu.
4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
5. Tindak Lanjut:
Mengumpulkan informasi tentang manajemen pelayanan publik (*service delivery management*) terkait isu utama.

Topik 3 Isu Utama Manajemen Pengelolaan Air Bersih



TUJUAN

Mengidentifikasi kinerja penyelenggaraan layanan saat ini dan kebutuhan penetapan dan perbaikan pelayanan publik mendatang.



KELUARAN

1. Data dan informasi kinerja pelayanan publik terkait isu utama.
2. Kecenderungan kebutuhan layanan publik.



PESERTA

- Tim Inti.
- Kelompok kerja.
- Kepala Bappeda.
- Kepala SKPD Mitra Utama.
- Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
- Stakeholders lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang pelayanan terkait.

3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman dalam memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Curah Pendapat.
- Diskusi Pleno.
- Diskusi Kelompok.
- Matriks Pemeringkatan.



MATERI

- Peraturan menteri Pekerjaan Umum Nomor : 18/PRT/M/2007, Lampiran II tentang studi kelayakan pengembangan SPAM.
- Bahan Bacaan fasilitator (Dalam CD STPP BLUD-SPAM Tahapan 2.3).
- Bahan presentasi Kepala SKPD tentang manajemen pelayanan publik (Hasil Tindak Lanjut Tahap 1.3).
- Format: Matriks Pemeringkatan.
- Catatan hasil Tahap I.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

1 sesi (1 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil sebelumnya. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Isu Utama Pelayanan Publik'.

3. Kepala SKPD menyampaikan presentasi mengenai profil terkini manajemen pelayanan publik bidang Sistem Penyediaan Air Minum.
4. Fasilitator memandu curah pendapat (selama 45 menit) mengenai profil terkini manajemen pelayanan publik. Pandu peserta untuk mencari peluang untuk meningkatkan pelayanan publik dan prasyarat pendukungnya.

Sesi 2 :

1. Fasilitator membagi peserta dalam beberapa kelompok (jumlah kelompok disesuaikan dengan jumlah peserta). Pandu setiap kelompok untuk mengidentifikasi isu-isu utama dalam manajemen pelayanan publik penyediaan air minum. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dalam kertas plano, dan mempresentasikan hasil diskusi di hadapan seluruh peserta.
2. Fasilitator memandu peserta menyepakati kriteria penilaian untuk menentukan isu utama. Misalnya, kriteria berdasarkan tingkat urgensi dan cakupan manfaat.
3. Fasilitator memandu penyepakatan isu utama berdasarkan hasil diskusi kelompok. Untuk menghasilkan isu utama, Tayangkan format Matrik Pemeringkatan. Isikan isu-isu hasil diskusi kelompok ke dalam format tersebut. Bandingkan setiap isu terpilih. Isu dengan nilai terbesar ditetapkan sebagai isu utama. Ulangi proses jika terdapat isu yang mempunyai nilai sama.
4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP
5. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja mengumpulkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan daerah terkait isu utama peningkatan manajemen pelayanan publik.
 - Kelompok Kerja mempersiapkan presentasi Kepala SKPD Mitra Utama mengenai skema peraturan perundang-undangan dan perkembangan program terkait isu utama.

Tahap 3

Analisis Kebutuhan

Topik 1	1 sesi (1 x 1,5 jam)	Analisis Kebutuhan Organisasi Sistem Penyediaan Air Minum.
Topik 2	1 sesi (1 x 1,5 jam)	Analisis Kebutuhan Kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum.
Topik 3	1 sesi (1 x 1,5 jam)	Analisis Kebutuhan Prosedur Sistem Penyediaan Air Minum.
Topik 4	1 sesi (1 x 1,5 jam)	Analisis Kebutuhan Personil Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum.

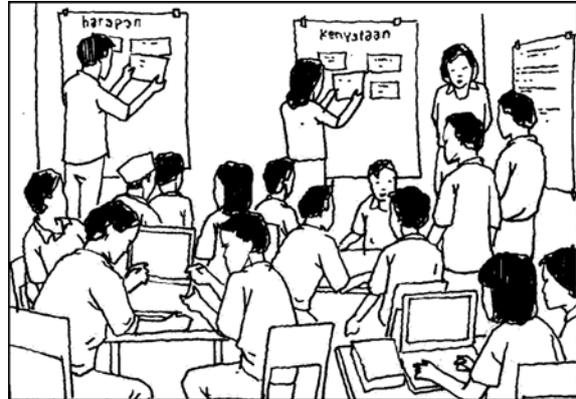


Analisis Kebutuhan





Topik 1 Analisis Kebutuhan Organisasi Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Menganalisis kebutuhan struktur dan organisasi untuk meningkatkan layanan Sistem Penyediaan Air Minum.



KELUARAN

Skema bentuk organisasi dan gambaran ringkas tugas setiap bagian organisasi.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kerlompok Kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi pengembangan organisasi.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



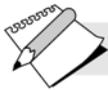
METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi pleno.



MATERI

- SE Dirjen Ciptakarya, No:01/SE/DJCK/2008.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 3.1).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Analisis manajemen teknis dan non teknis.
- Catatan hasil Tahap 2.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD Proyektor.



WAKTU

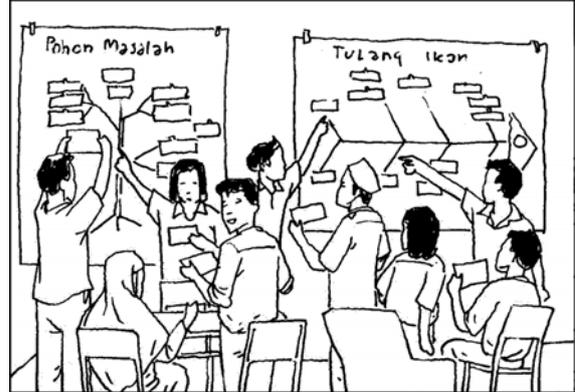
2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

1. Fasilitator mereview hasil analisis masalah dan mengajak peserta meringkas isu utama dan situasi lingkungan ke dalam kata-kata kunci untuk memudahkan.
2. Fasilitator menayangkan matriks yang memberikan tabulasi hubungan kata kunci dengan uraian urusan sementara. Fasilitator merujuk kepada tugas dan wewenang yang telah dirumuskan pada sesi sebelumnya.
3. Fasilitator memandu peserta untuk mengisi matriks tersebut dan membiarkan setiap tugas, urusan dan kata kunci merujuk kepada satu bagian dalam organisasi. Selanjutnya, dengan bantuan metode pencapaian konsensus, dicari benang merah dari setiap bagian itu agar dapat dirampingkan organisasinya.
4. Kata-kata hasil konsensus kemudian ditempelkan pada skema organisasi agar diketahui oleh semua peserta.
5. Fasilitator memfasilitasi untuk menyepakati Bentuk Organisasi yang dipilih, kemudian Fasilitator merefleksikan bentuk organisasi yang telah disepakati.
6. Catatan untuk Fasilitator: Jika Peserta sepakat untuk memilih bentuk keorganisasiannya Badan Layanan Umum Daerah, maka dapat dilanjutkan dengan tahapan fasilitasi 3.2. dalam buku ini. Jika peserta sepakat untuk memilih PDAM, maka dapat digunakan buku panduan STPP seri PDAM.

Topik 2 Analisis Kebutuhan Kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Memetakan kebijakan yang dibutuhkan terkait dengan penanganan isu utama dan organisasi yang akan dibentuk.



KELUARAN

Identifikasi persoalan yang harus diselesaikan dengan perubahan atau penambahan kebijakan agar peningkatan pelayanan dapat dilaksanakan.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi analisa kebijakan.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



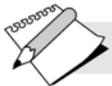
METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- SE Dirjen Ciptakarya, No:01/SE/DJCK/2008.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 3.1).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Analisis perundang-undangan.
- Catatan hasil analisis peraturan perundang-undangan.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil analisis peraturan perundang-undangan serta bentuk organisasi yang disepakati.
2. Fasilitator menayangkan matriks yang memberikan tabulasi hubungan antara kebijakan yang dibutuhkan dengan kebijakan yang sudah ada untuk mendapatkan kesenjangan kebijakan.
3. Fasilitator membagi peserta ke dalam dua kelompok yang akan membahas masing-masing kebijakan yang dibutuhkan dan kebijakan yang sudah ada. Hasil dari masing-masing kelompok kemudian disajikan dalam matriks yang telah ditayangkan sebelumnya.

4. Fasilitator memandu peserta untuk mendiskusikan hasil yang telah diperoleh dengan mengajukan pertanyaan yang menguji kelengkapan analisis yang telah dihasilkan. Tidak ada presentasi dari kelompok terlebih dahulu.
5. Fasilitator merefleksikan hasil yang diperoleh dan memasukkan hasil-hasil tersebut ke dalam STPP untuk dijadwalkan.



Topik 3 Analisis Kebutuhan Prosedur Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Mengidentifikasi dan menyusun prosedur yang dibutuhkan oleh BLUD terkait dengan peningkatan pelayanan dan organisasi yang akan dibentuk.



KELUARAN

Draft awal prosedur operasional baku Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi pengembangan organisasi.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



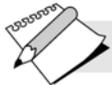
METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- SE Dirjen Ciptakarya, No:01/SE/DJCK/2008.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 3.1).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan Presentasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan.
- Diagram organisasi yang telah disepakati.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview bentuk organisasi yang disepakati dan mengingatkan peserta bahwa organisasi harus bisa bergerak cepat dan efisien.
2. Fasilitator menayangkan matriks yang menggambarkan tugas dan wewenang setiap bagian organisasi dan alur komunikasi, instruksi, koordinasi dan informasi ke dalam dan keluar organisasi.
3. Fasilitator membagi peserta ke dalam empat kelompok yang masing-masing akan membahas pola dan tingkatan komunikasi, instruksi, koordinasi dan informasi. Kelompok yang membahas tentang informasi perlu juga diingatkan untuk memastikan jenis informasi keluar dan ke dalam serta tingkat konsumsinya.
4. Hasil dari masing-masing kelompok kemudian disajikan dalam matriks yang telah ditayangkan sebelumnya.

5. Fasilitator memandu peserta untuk mendiskusikan hasil yang telah diperoleh dengan mengajukan pertanyaan yang menguji kelengkapan analisis yang telah dihasilkan. Tidak ada presentasi dari kelompok terlebih dahulu.
6. Fasilitator merefleksikan hasil yang diperoleh dan memastikan tak ada lagi tambahan dari peserta.

Topik 4 Analisis Kebutuhan Personil



TUJUAN

1. Menentukan beban kerja organisasi dalam menangani isu utama.
2. Menghitung jumlah perkiraan personil yang dibutuhkan untuk menyelesaikan beban kerja yang ada.



KELUARAN

1. Tabel Beban Kerja dan Perhitungan Tenaga Manusia yang dibutuhkan.
2. Tabel Beban Kerja dan Tenaga kerja tambahan untuk kebutuhan administrasi dan keuangan Badan Layanan Umum Daerah.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala Dinas Pendidikan.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi pengembangan organisasi.

2. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
3. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi pleno.



MATERI

- SE Dirjen Ciptakarya, No:01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pada Lampiran II, Lampiran III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 3.1).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Rangkuman identifikasi masalah hasil Tindak Lanjut Tahap 2.3.
- Dokumen Perencanaan (RPJMD, Renstra SKPD, RKA-SKPD tahun berjalan).
- Catatan hasil Tahap 3.1 tentang struktur organisasi yang ditetapkan.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD Proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator menayangkan kembali bentuk organisasi, tugas dan wewenang serta prosedur yang telah disepakati dari sesi sebelumnya.
2. Fasilitator/pemateri memaparkan bahan presentasi 'Pengantar Analisis Beban Kerja'.

3. Fasilitator menayangkan matriks yang menjelaskan tentang jumlah beban kerja yang ada (dalam satuan jam kerja) dengan rentang waktu kendali kerja yang ada. Untuk kemudian menghitung kebutuhan tenaga manusia untuk menangani pekerjaan tersebut (dengan asumsi setiap orang sanggup bekerja selama 8 jam sehari).
4. Fasilitator mengajak peserta untuk memeriksa kembali agar tidak sampai ada beban berlebih yang akan dipikul oleh personil yang bertugas.

Tahap 4

Analisis Peningkatan Pelayanan

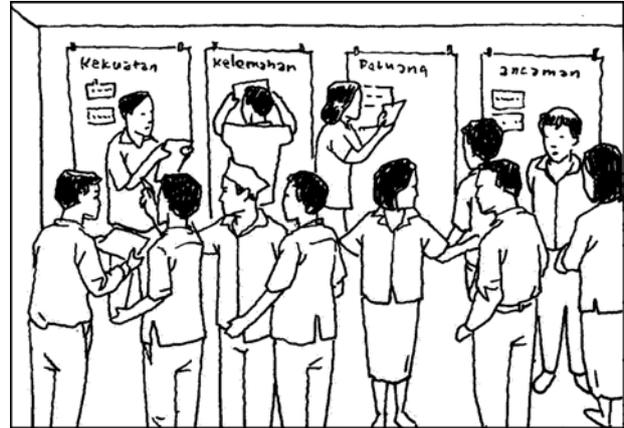
- Topik 1** (1 x 2 jam) Analisis Karakteristik Daerah dalam memilih dan menentukan sistem penyediaan air minum.
- Topik 2** (2 x 1,5 jam) Analisis Tindakan Perbaikan Manajemen Pelayanan.
- Topik 3** (2 x 1,5 jam) Rancangan Perbaikan Prosedur Distribusi Pelayanan.
- Topik 4** (3 x 1,5 jam) Rancangan Peningkatan Organisasi Penyelenggara Pelayanan.
- Topik 5** (2 x 1,5 jam) Rancangan Pengembangan Kapasitas Personil.
- Topik 6** (2 x 1,5 jam) Rancangan Pengembangan Kebijakan.



Analisis Peningkatan Pelayanan



Topik 1 Analisis Karakteristik Daerah dalam Menetapkan Sistem Penyediaan Air Minum



TUJUAN

Memberikan pemahaman terhadap pemangku kepentingan dan kepala daerah untuk dapat menetapkan pilihan organisasi Pengelola Penyediaan Air Minum sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan daerah.



KELUARAN

1. Rekomendasi untuk menetapkan keorganisasian pengelola secara efektif dan efisien
2. Usulan Strategi dan Tindakan Peningkatan Pelayanan Pelayanan SPAM



PESERTA

1. Kelompok kerja.
2. Kepala Bappeda.
3. Kepala SKPD Mitra Utama.
4. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
5. Stakeholders lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

- Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
- Menguasai isu bidang layanan terkait.
- Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
- Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



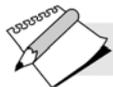
METODE

- Presentasi.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.
- Analisis SWOT atau SOAR.



MATERI

- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pada lampiran I.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.I).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Catatan hasil Tahap 3.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 3. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator mereview hasil Tindak Lanjut Tahap 3.1.
3. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Analisis Kemampuan Daerah dalam menerapkan sistem pengaduan masyarakat'.
4. Fasilitator membagi peserta menjadi beberapa kelompok (jumlah kelompok disesuaikan dengan item indikator kinerja strategis terpilih (hasil Tahap 3.1). Setiap kelompok mendiskusikan gagasan program untuk mencapai target. Catat setiap pernyataan gagasan program dalam kartu metaplan.
5. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai urutan prioritas program berdasarkan hasil diskusi masing-masing kelompok. Ketetapan tentang prioritas diperoleh dengan memperhatikan hal-hal yang bersifat strategis, kesamaan usulan program dari masing-masing kelompok untuk mengatasi kesenjangan, dan peluang untuk bisa terealisasi.

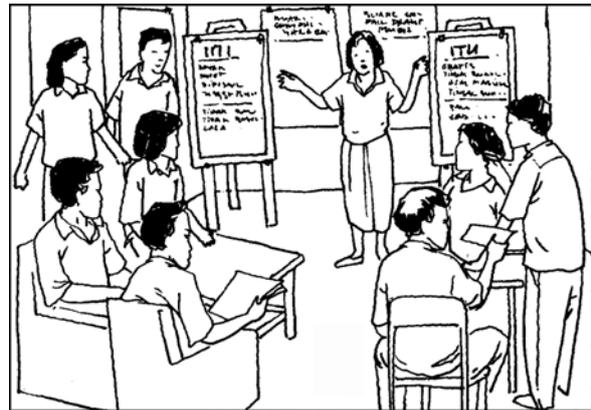
Sesi 2:

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi '*Appreciative Inquiry*'.
2. Fasilitator membagi peserta dalam dua kelompok: Kelompok SKPD dan Kelompok *Stakeholders* Lain. Pandu setiap kelompok untuk melakukan analisis SWOT/SOAR terhadap prioritas program. Kelompok SKPD fokus pada kekuatan dan kelemahan, sedangkan Kelompok *Stakeholders* Lain fokus pada peluang dan tantangan.
3. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesimpulan dan kesepakatan mengenai strategi umum peningkatan kapasitas pelayanan publik untuk mencapai target.
4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Tindak Lanjut:

- Kelompok Kerja mengkompilasi hasil penyepakatan strategi dan tindakan peningkatan kapasitas pelayanan publik untuk mencapai target.
- Kelompok Kerja mempersiapkan data mutakhir tentang organisasi dan manajemen SKPD.

Topik 2 Analisis Tindakan Perbaikan Manajemen Pelayanan



TUJUAN

Menentukan tindakan perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik terkait isu utama.



KELUARAN

1. Pilihan Strategi bagi Peningkatan Manajemen Pelayanan (apakah meningkatkan kinerja SKPD secara internal dan/atau membentuk unit koordinasi/pendukung pelaksanaan pelayanan).
2. Pilihan Tindakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. Stakeholders lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi perencanaan pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



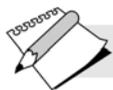
METODE

- Presentasi.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.
- Visualisasi Tulang Ikan.



MATERI

- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.2).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Analisis Perumusan Tindakan Perbaikan Manajemen Pelayanan.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut Tahap 4.1.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.1. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP).

2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Analisis Perumusan Tindakan Perbaikan Manajemen Pelayanan' (kaitkan pemaparan dengan solusi strategis yang dipilih pada Tahap 3.3)¹.
3. Fasilitator memandu peserta mengidentifikasi peningkatan manajemen pelayanan publik. Sebagai alat bantu, tayangkan format Diagram Tulang Ikan. Pandu peserta untuk mengisi bagian 'kepala ikan' dengan mengajukan pertanyaan kunci: *Hal apa yang perlu ditingkatkan dalam manajemen pelayanan publik?* Dari sejumlah jawaban, peserta dipandu untuk menyepakati sebuah jawaban yang akan dijadikan sebagai 'kepala ikan'.
4. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Setiap kelompok mengidentifikasi gagasan alternatif solusi peningkatan manajemen pelayanan publik pada setiap aspek manajemen (P3O). Sebagai alat bantu, setiap kelompok menyalin Diagram Tulang Ikan yang telah disepakati. Catat hasil identifikasi kelompok dalam kartu metaplan dan susun pada bagian 'tulang ikan'.
5. Masing-masing kelompok menyusun prioritas gagasan berdasarkan hasil identifikasi pada setiap aspek manajemen 'tulang ikan'. Catat gagasan yang menjadi prioritas pada setiap aspek dalam kartu metaplan yang berbeda warna.

Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta untuk mengidentifikasi peningkatan manajemen pelayanan dalam diskusi pleno. Tayangkan format Diagram Tulang Ikan yang telah disepakati, dan lengkapi diagram dengan memindahkan kartu-kartu metaplan hasil diskusi kelompok.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai solusi strategis peningkatan manajemen pelayanan publik pada setiap aspek manajemen. Yang dimaksud solusi strategis adalah solusi yang berpengaruh pada peningkatan aspek manajemen secara keseluruhan. Catat solusi strategis dalam kartu metaplan dengan warna yang berbeda.
3. Fasilitator memandu peserta menganalisa prioritas solusi strategis di setiap aspek manajemen pelayanan publik dengan menggunakan Tabel *Force Field* (Pendorong dan Penghambat). Setiap solusi strategis dinilai berdasarkan faktor-faktor pendorong dan penghambat realisasi gagasan tersebut.
4. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai pilihan tindakan strategis berdasarkan perbandingan antara faktor pendorong dan penghambat.
5. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Tindak Lanjut:

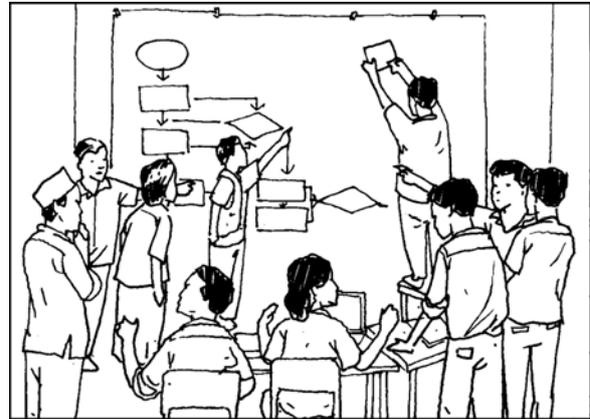
- Jika yang dipilih adalah perbaikan manajemen pelayanan publik (P3O), maka yang dipersiapkan adalah:
 1. Diagram Alur Pelayanan Publik layanan bidang terkait.
 2. Organigram SKPD termasuk Unit Pelayanannya.
- Jika yang dipilih adalah pembentukan unit koordinasi atau dukungan bagi pelaksana pelayanan, maka yang dipersiapkan adalah:

¹ Bahan presentasi menggunakan contoh sektor pelayanan publik ekonomi kecil-menengah. Fasilitator dapat mengganti contoh yang sesuai dengan sektor pelayanan yang dibahas.

1. Struktur organisasi pelaksana.
2. Pembagian wewenang dan tanggungjawab.
3. Perhitungan jumlah personil.



Topik 3 Rancangan Perbaikan Prosedur Distribusi Pelayanan



TUJUAN

Menyusun dan atau Memperbaiki prosedur , mekanisme pelayanan dan SOP SPAM



KELUARAN

Rancangan Bagan Alir Prosedur , Mekanisme pelayanan dan SOP penyelenggaraan.



PESERTA

- Tim Inti
- Kelompok kerja
- Ketua Bappeda
- Kepala SKPD Mitra Utama
- Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
- Stakeholders* lain



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

- Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
- Menguasai isu bidang layanan terkait.
- Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
- Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.
- Bagan Alir.



MATERI

- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pada lampiran V.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.3).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Diagram Alur Pelayanan Publik (hasil Tindak Lanjut 4.2).
- Bahan presentasi: Perbaikan Prosedur Pelayanan.
- Catatan hasil Tahap 4.2.
- Catatan hasil Tahap 3.2 (tentang prosedur).
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

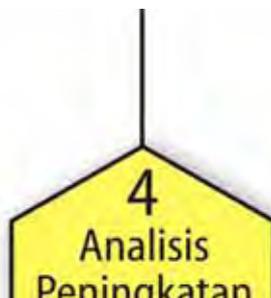
1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.2. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Pengantar Analisis Diagram Alur Prosedur Pelayanan'.
3. Kelompok Kerja memaparkan Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik layanan bidang terkait (hasil Tindak Lanjut Tahap 4.2).

4. Fasilitator membagi peserta menjadi beberapa kelompok (jumlah kelompok disesuaikan dengan jumlah peserta). Pandu setiap kelompok untuk membuat rancangan Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik layanan bidang terkait dengan mengacu pada hasil Tahap 3.2 dan Tahap 4.2 (tentang aspek manajemen prosedur). Untuk memandu diskusi kelompok, ajukan beberapa pertanyaan kunci sebagai berikut:
 - *Masalah apa yang perlu mendapat prioritas untuk diperbaiki dalam prosedur pelayanan publik?*
 - *Sub-proses dalam Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik mana yang perlu mendapat prioritas untuk disempurnakan?*
 - *Apa gagasan untuk menyempurnakan Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik? (gagasan antara lain dapat berupa penghapusan, penggabungan, penyederhanaan, dan pelimpahan pelaksanaan kegiatan layanan).*
5. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dan mempresentasikan di hadapan seluruh peserta.

Sesi 2:

1. Fasilitator memandu peserta untuk menganalisis Rancangan Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik yang telah disempurnakan. Tempelkan gagasan penyempurnaan yang telah disepakati peserta dalam kertas plano terpisah.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun kesimpulan dan kesepakatan rekomendasi Rancangan Diagram Alur Prosedur Pelayanan Publik.
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu pada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
4. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja menyempurnakan Diagram Alur Prosedur Pelayanan.
 - Kelompok Kerja menyusun usulan skema tindakan (lanjutan) untuk operasionalisasi prosedur.
5. Kelompok Kerja menyiapkan Organigram SKPD Mitra Utama.

Topik 4 Rancangan Peningkatan Organisasi Penyelenggara Pelayanan



TUJUAN

Memperbaiki organisasi penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum.



KELUARAN

1. Rancangan Struktur organisasi Sistem Penyediaan Air Minum.
2. Deskripsi peran, tugas dan tanggung jawab setiap unit/SKPD terkait Penyediaan Air Minum.



PESERTA

- Tim Inti.
- Kelompok kerja.
- Ketua Bappeda.
- Kepala SKPD Mitra Utama.
- Kepala Instansi lain/SKPD (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
- Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



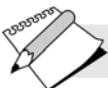
METODE

- Presentasi.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.
- Bagan Alir.



MATERI

- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Surat Edaran Dirjen Cipta Karya SE No: 01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.4).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Catatan hasil Tahap 3.2 (tentang masalah organisasi).
- Bahan presentasi: Peningkatan Efektivitas Organisasi Pelayanan Publik.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut Tahap 4.3.
- Hasil Tindak Lanjut Tahap 4.2.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

3 sesi (3 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 4.3 dan hasil Tahap 4.2 tentang organisasi. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Peningkatan Efektivitas Organisasi Pelayanan Publik' (Bagian A). Termasuk, format-format yang akan digunakan dalam diskusi kelompok.
3. Fasilitator memandu peserta memetakan sistem jaringan pelayanan publik dan mendeskripsikan Tupoksi masing-masing unit/SKPD terkait (mulai dari SKPD sampai tingkat UPT).
4. Fasilitator membagi peserta menjadi beberapa kelompok berdasarkan jumlah unit/SKPD yang terlibat dalam sistem jaringan pelayanan (sampai tingkat UPT). Pandu setiap kelompok untuk menyusun gagasan mengenai penyempurnaan peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unit/SKPD tersebut. Catat hasil diskusi dan presentasikan di hadapan seluruh peserta.
5. Fasilitator memandu peserta menyusun kelengkapan dan menyepakati gagasan penyempurnaan peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unit/SKPD dalam sistem jaringan pelayanan (sampai tingkat UPT).

Sesi 2

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Peningkatan Efektivitas Organisasi Pelayanan Publik' (Bagian B).
2. Fasilitator membagi peserta menjadi beberapa kelompok berdasarkan jumlah unit yang terkait dalam sistem jaringan layanan sampai tingkat pendukung pelayanan. Setiap kelompok diminta untuk melengkapi:
 - Format tabulasi peran, tugas, dan tanggung jawab antar-unit penyelenggara (sampai tingkat pendukung pelayanan).
 - Format tabulasi analisis tugas tiap unit terkait (sampai tingkat pendukung pelayanan).
3. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai usulan peran, tugas, dan tanggung jawab unit penyelenggara layanan sampai tingkat pendukung pelayanan.

Sesi 3

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Peningkatan Efektivitas Struktur Organisasi'.
2. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu setiap kelompok untuk mendiskusikan dasar struktur organisasi dan teknis analisis organisasi (sampai tingkat UPT) dengan membahas:
 - Struktur organisasi di tingkat pengelola dan penyelenggara pelayanan publik.
 - Uraian jabatan dalam struktur organisasi di masing-masing tingkat.
3. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun rancangan sistem dan susunan organisasi pengelolaan pelayanan publik. Penyepakatan gagasan dilakukan dengan memperhatikan hasil Tahap 4.3.

4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu pada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Tindak Lanjut:

1. Kelompok Kerja menyempurnaan rancangan struktur organisasi pelayanan, peran tugas dan tanggung-jawab masing-masing (sub) unit.
2. Kelompok Kerja mengidentifikasi kompetensi personil saat ini berdasarkan peran, tugas, dan tanggung jawab di setiap unit.
3. Kelompok Kerja menyusun usulan tindakan (lanjutan) operasionalisasi program peningkatan organisasi pelayanan.

Topik 5 Rancangan Pengembangan Kapasitas Personil



TUJUAN

Menyusun rencana proses pengembangan kemampuan personil (sumberdaya manusia) pelaksana pelayanan publik.



KELUARAN

1. Tabel Kebutuhan Pengembangan Personil.
2. Rancangan Peningkatan Kemampuan Personil Melalui Program Penerimaan atau Pelatihan.



PESERTA

- Tim Inti.
- Kelompok kerja.
- Ketua Bappeda.
- Kepala SKPD Mitra Utama.
- Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait).
- Stakeholders lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.

2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Curah pendapat.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Surat Edaran Dirjen Cipta Karya SE No: 01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.5).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Pengantar Analisis Tindakan Peningkatan Kompetensi Personil.
- Catatan hasil Tahap 4.4.
- Catatan hasil Tahap 3.2 (tentang personil).
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.4. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.

2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Pengantar Analisis Tindakan Peningkatan Kompetensi Personil'. Termasuk, format-format yang digunakan dalam diskusi kelompok.
3. Fasilitator memandu peserta mengemukakan pendapat tentang kapasitas personil yang dibutuhkan mengacu pada hasil Tahap 4.2 (tentang personil). Tulis hasil curah pendapat dalam kartu metaplan.
4. Fasilitator memandu peserta membahas prioritas jenis kapasitas yang akan ditingkatkan dengan memperhatikan hasil Tindak Lanjut Tahap 4.4. Susun hasil diskusi dalam Tabel Peningkatan Kompetensi Personil.

Sesi 2:

1. Fasilitator membagi peserta menjadi beberapa kelompok sesuai dengan jenis kompetensi personil yang akan ditingkatkan. Pandu setiap kelompok untuk menyusun program/kegiatan peningkatan kompetensi personil yang menjadi tugas kelompoknya. Susun hasil diskusi kelompok dalam Tabel Program Peningkatan Kemampuan Personil.
2. Setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok. Beri kesempatan peserta untuk menanggapi dan melengkapi hasil diskusi setiap kelompok.
3. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai usulan rencana pelaksanaan program/kegiatan peningkatan kemampuan personil.
4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu pada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
5. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja menyusun usulan skema tindakan (lanjutan) peningkatan kapasitas personil (misalnya perekrutan dan pelatihan).
 - Kelompok Kerja membuat ToR dan hitungan anggaran untuk masing-masing program/kegiatan yang disepakati.
 - Kelompok Kerja mengidentifikasi peraturan daerah dan SK kepala daerah mengenai pengaturan pelayanan publik.

Topik 6 Rancangan Pengembangan Kebijakan



TUJUAN

Menyusun usulan penyempurnaan/penyusunan kebijakan daerah yang mendukung perbaikan prosedur, organisasi, dan personil.



KELUARAN

1. Rumusan Usulan Penyempurnaan/ Penyusunan Kebijakan Daerah (Perda atau SK Bupati/Walikota, Juklak atau Juknis).
2. Rencana Pembahasan Usulan Penyempurnaan/Penyusunan Kebijakan Daerah Dengan Pihak Terkait.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Ketua Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.

3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.

Fasilitator bekerjasama dengan narasumber dari Bagian Hukum Pemda.



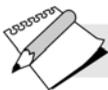
METODE

- Presentasi.
- Curah Pendapat.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Surat Edaran Dirjen Cipta Karya SE No: 01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 4.6).
- Kerangka Penyusunan STPP.
- Catatan hasil Tahap 3.2 (tentang kebijakan).
- Kebijakan daerah (Perda, SK kepala daerah, Juklak/Juknis) tentang manajemen pelayanan publik.
- Catatan hasil Tahap 4.5.
- Bahan presentasi: Penyusunan Kebijakan Peningkatan Pelayanan Publik.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.3, Tahap 4.4, Tahap 4.5, dan Tahap 4.2 (tentang kebijakan). Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP.

2. Narasumber memaparkan bahan presentasi mengenai:
 - Kebijakan daerah (Perda dan SK kepala daerah).
 - Juklak/Juknis pelaksanaan pelayanan publik.
3. Fasilitator memandu peserta untuk berdiskusi dengan narasumber tentang kebijakan terkait dengan manajemen pelayanan publik.
4. Fasilitator memandu peserta mengemukakan gagasan tentang isu-isu strategis yang perlu diatur dalam kebijakan daerah. Catat gagasan yang muncul dalam kertas plano sebagai acuan diskusi kelompok.

Sesi 2:

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Penyusunan Kebijakan Peningkatan Pelayanan Publik". Kaitkan dengan kebijakan yang mendukung usulan peningkatan kemampuan organisasi, prosedur, dan personil.
2. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu setiap kelompok untuk merumuskan usulan penyempurnaan kebijakan daerah yang mengakomodir isu-isu strategis. Sebagai alat bantu panduan, ajukan pertanyaan kunci sebagai berikut:
 - *Kebijakan daerah dan Juklak/juknis apa saja yang perlu disempurnakan untuk mengakomodir isu-isu strategis di dalamnya?*
 - *Hal-hal apa yang penting dimasukkan dalam penyempurnaan Kebijakan daerah dan Juklak/juknis tersebut?*
3. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai usulan penyempurnaan hasil diskusi kelompok dan rencana pembahasan usulan dengan pihak terkait.
4. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

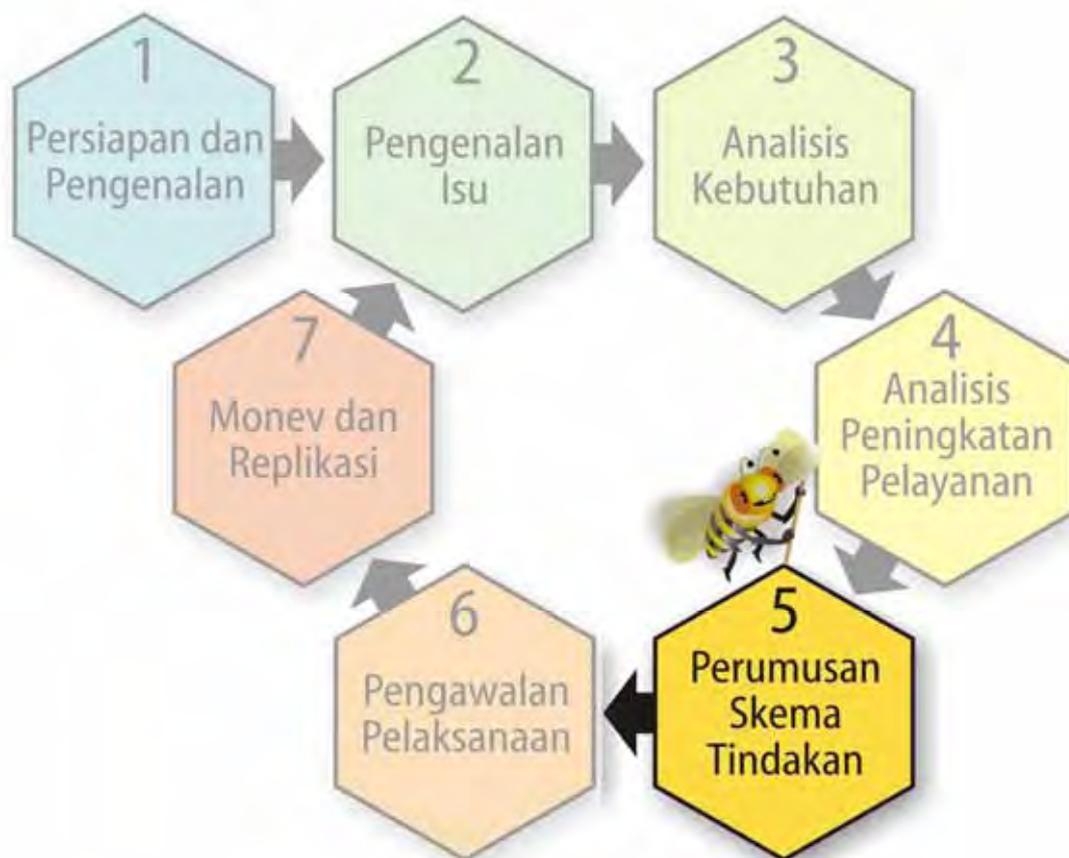
Tindak Lanjut:

- Kelompok Kerja merangkum hasil mulai Tahap 4.3, Tahap 4.4, Tahap 4.5, hingga Tahap 4.6.
- Kelompok Kerja menyusun usulan tindakan (lanjutan) pengembangan kebijakan daerah yang menunjang peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik.
- Kelompok Kerja membahas usulan penyempurnaan/penyusunan kebijakan daerah.

Tahap 5

Perumusan Skema Tindakan Pelayanan (STPP)

- Topik 1** 2 sesi (2 x 1,5 jam) Rancangan Peningkatan Efektivitas Manajemen Pelayanan.
- Topik 2** 2 sesi (2 x 1,5 jam) Rancangan Pengembangan Kapasitas Pelayanan.
- Topik 3** 2 sesi (2 x 1,5 jam) Penyusunan Citizen Charter.
- Topik 4** 2 sesi (2 x 1 jam) Penyepakatan Draft STPP.



Perumusan Skema Tindakan Pelayanan (STPP)





Topik 1 Rancangan Peningkatan Efektivitas Manajemen Pelayanan



TUJUAN

Menyusun skema tindakan atau yang lebih populer dengan Rencana Kerja Tindak Lanjut menyangkut peningkatan efektivitas manajemen (P3O) termasuk standar gaji dan form-form yang dibutuhkan untuk upaya percepatan pencapaian target.



KELUARAN

Rencana Kerja Tindak Lanjut (RKTL) Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang Sistem Penyediaan Air Minum.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Kerangka Penyusunan STPP.
- Surat Edaran Dirjen Cipta Karya SE No: 01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 5.1).
- Bahan presentasi: Perumusan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP).
- Bahan presentasi: *Smart Logframe*.
- Catatan hasil Tahap 4.2.
- Catatan hasil Tahap 4.7.
- Smart Logframe* Skema Tindakan.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan & kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.2 dan 4.7. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Perumusan Skema Tindakan Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik'.
3. Fasilitator membagi peserta menjadi empat kelompok. Pandu setiap kelompok untuk merencanakan tindakan peningkatan manajemen pelayanan publik, dan mengisi lembar kerja berdasarkan aspek manajemen (P3O), serta membahas:

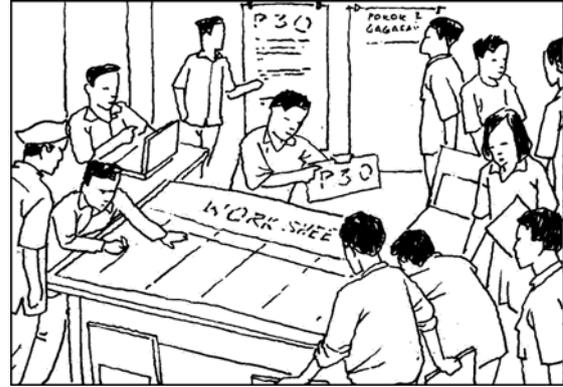
- Penjadwalan pelaksanaan kegiatan.
- Organisasi pelaksanaan.
- Penetapan penanggung jawab.
- Penganggaran (besaran biaya).

Setiap kelompok mencatat hasil kerja kelompok dan mempresentasikan di hadapan seluruh peserta.

Sesi 2:

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi '*Smart Logframe*'.
2. Fasilitator memandu peserta untuk mengintegrasikan hasil diskusi kelompok ke dalam Tabel *Smart Logframe* Skema Tindakan Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik.
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
4. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja melengkapi Tabel Skema Tindakan Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik.
 - Kelompok Kerja berkoordinasi dengan pihak terkait tentang penetapan organisasi pelaksana, penanggung jawab dan penganggaran.

Topik 2 Rancangan Pengembangan Kapasitas Pelayanan



TUJUAN

Menyusun program pengembangan kapasitas pelayanan untuk pencapaian target pelayanan secara prima dan terintegritas.



KELUARAN

Lembar Kerja Skema Tindakan Pencapaian Target Renstra SKPD Mitra Utama.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Ketua Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Surat Edaran Dirjen Cipta Karya SE No: 01/SE/DJCK/2008 pada bab III.
- Bahan Bacaan Fasilitator (Lampiran CD STTP BLUD-SPAM, Tahapan 5.2).
- Kerangka Proses Penyusunan STPP.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut Tahap 5.1.
- Catatan hasil Tahap 4.1.
- Bahan presentasi: *Smart Logframe*.
- Renstra-SKPD.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Spidol warna.
- Kartu metaplan.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil pertemuan Tahap 5.1 dan hasil Tahap 4.1. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator membagi peserta menjadi empat kelompok. Pandu setiap kelompok untuk membahas rencana tindakan pencapaian SPM/Renstra-SKPD dan mengisi lembar kerja berdasarkan aspek sarana, sumberdaya manusia, sumberdaya keuangan, serta proses dan output pelayanan (bahan: gunakan hasil Tahap 4.1). Setiap kelompok juga membahas:
 - Penjadwalan pelaksanaan kegiatan.
 - Organisasi pelaksanaan.

- Penetapan penanggung jawab.
- Penganggaran (besaran biaya).

Sesi 2:

1. Fasilitator memandu peserta untuk mengintegrasikan hasil kerja kelompok ke dalam *Smart Logframe* Skema Tindakan Pencapaian Target Standar Pelayanan Minimum (SPM)/Renstra SKPD Mitra Utama.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun *Tabel Logframe*. Sebagai alat bantu tayangkan format *Tabel Smart-Logframe*. Pandu peserta untuk mengisi *Tabel Smart-Logframe* dengan langkah sebagai berikut:
 - Pertama, isi kolom-kolom pada Bagian *logframe* yang berisi pertanyaan tentang hasil/*outcome*, keluaran/*output*, kegiatan/*process*, dan sumber daya/*input* hingga lengkap.
 - Kedua, isi kolom-kolom pada Bagian *Smart* dengan pernyataan yang sesuai dengan indikator dan subjek yang diukur.
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.
4. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja menyiapkan bahan-bahan untuk melengkapi Tabel Skema Tindakan Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik.
 - Kelompok Kerja berkoordinasi dengan pihak terkait tentang penetapan organisasi pelaksana, penanggung jawab, dan anggaran.
 - Kelompok Kerja mengkompilasi tabel hasil Tahap 5.1.
 - Kelompok Kerja menyiapkan draft narasi STPP.

Topik 3 Penyusunan *Citizen Charter*



TUJUAN

Menyusun *Citizen Charter* (Pakta Pelayanan).



KELUARAN

1. Draft *Citizen Charter*.
2. *Citizen Charter* yang disepakati.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Kerangka Proses Penyusunan STPP.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut Tahap 5.1.
- Bahan presentasi 'Penyusunan Resolusi Pelayanan atau *Citizen Charter*'.
- Hasil Tindak Lanjut Tahap 5.2.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer kelompok.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 5.3. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok berdasarkan aspek kualitatif dan kuantitatif. Pandu setiap kelompok untuk menyempurnakan Tabel Skema Tindakan Pelayanan Publik. Setiap kelompok melengkapi hasil Tindak Lanjut Tahap 5.2 dan Tahap 5.3 dengan indikator kinerja, perkiraan biaya, dan penanggungjawab.
3. Fasilitator memandu peserta untuk memilah Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan, baik yang dapat dilaksanakan langsung maupun perlu mendapat persetujuan pimpinan daerah terlebih dahulu.
4. Fasilitator memandu peserta untuk menyempurnakan draft narasi STPP.

Sesi 2:

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Penyusunan Pakta Pelayanan atau *Citizen Charter*'.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun perancangan *citizen charter*.

3. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai draft *citizen charter*.
4. Peserta menyepakati jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu Kalender Kerja Penyusunan STPP.
5. Tindak Lanjut:
 - Kelompok Kerja menyiapkan bahan presentasi (dalam bentuk *powerpoint*) untuk pembahasan draft STPP dihadapan DPRD, Kepala Daerah, Sekda, Kepala Bappeda, dan Kepala SKPD Mitra Utama (review seluruh hasil mulai Tahap 1.1 hingga Tahap 5.4).
 - Kelompok Kerja menyampaikan draft STPP ke pimpinan daerah, baik legislatif maupun eksekutif.
 - Kelompok Kerja menyampaikan draft *citizen charter* kepada kepala SKPD Mitra Utama.
 - Kelompok Kerja menyiapkan draft Juklak dan Juknis pelaksanaan STPP.
 - Kelompok Kerja menyiapkan draft dokumen kerjasama antar-SKPD.

CitizenCharter

Apakah yang dimaksud dengan CC?

Citizens' Charter (CC) adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi sekarang ini, yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai acuan utama dari praktik penyelenggaraan pelayanan, CC menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsure yang paling penting.

Untuk mencapai maksud tersebut, CC mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus dipertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *Stakeholders*. Kesepakatan ini nantinya akan menjadi dasar praktik penyelenggaraan pelayanan public.

Mengapa CC diperlukan?

- a. Untuk memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan.
- b. Untuk memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia pelayanan, dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan.
- c. Untuk mempermudah pengguna layanan, warga, dan *Stakeholders* lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan.
- d. Untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- e. Untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan aspirasi pengguna pelayanan dan *Stakeholders* lainnya.

Apa tujuan pelebagaan CC?

Tujuan CC adalah membuat pelayanan public menjadi lebih *responsive* (kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat), transparan (semua aspek pelayanan, yakni jenis, prosedur, waktu, biaya, dan cara pelayanan, dapat diketahui dengan mudah oleh pengguna layanan), dan akuntabel (aspek pelayanan, dan konteks penyelenggaraannya dinilai baik oleh pengguna layanan).

Apakah manfaat CC?

Bagi pengguna layanan adalah:

1. Memberikan jaminan bahwa pelayanan public akan menjadi lebih *responsive*, transparan, dan akuntabel.
2. Memberikan kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan dan melakukan control terhadap penyelenggaraan pelayanan.
3. Menghargai martabat dan kedudukan pengguna layanan sebagai warga yang berdaulat.

Bagi penyedia layanan adalah:

1. Memudahkan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan.
2. Membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga, serta *Stakeholders* mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab semua, termasuk warga dan pengguna layanan.

Persamaan dan Perbedaan Antara CC dengan Manajemen Pelayanan yang Konvensional (MK)

Persamaannya adalah:

Keduanya memiliki kepedulian terhadap perbaikan kinerja, kepastian pelayanan, dan berusaha menciptakan standar pelayanan.

Perbedaannya adalah:

Manajemen Pelayanan Konvensional	Citizens' Charter
<ul style="list-style-type: none"> - Dirumuskan secara sepihak oleh pemerintah dan bersifat tertutup, serta sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan. - Sebagai alat control pemerintah. - Prosedur pelayanan yang cenderung mengatur kewajiban pengguna layanan, tetapi mengabaikan haknya. - Pelayanan public menjadi urusan dan tanggung jawab pemerintah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirumuskan sebagai sebuah kesepakatan bersama yang bersifat terbuka. - Sebagai instrument public untuk mengontrol jalannya penyelenggaraan pelayanan. - Mengatur hak dan kewajiban pengguna layanan dan penyedia layanan secara seimbang. - Pelayanan Publik menjadi urusan dan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga masyarakat.

Tahap Pelembagaan CC dan Indikator Keberhasilan CC

TAHAP	Promosi
TUJUAN	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pemahaman tentang CC • Membangun kesepakatan dengan pengguna layanan, penyedia layanan dan <i>Stakeholders</i> lainnya mengenai perlunya CC dilembagakan
KEGIATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseminasi informasi: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Leaflet</i>. • Iklan layanan masyarakat. • Dengar pendapat. • Pelatihan. 2. Jejaring: <ul style="list-style-type: none"> • Membangun kontak dengan penyedia layanan, pengguna layanan, <i>Stakeholders</i>. • Pembentukan forum CC. 3. Monitoring.
INDIKATOR	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah <i>leaflet</i> yang tersebar, • Frekuensi penayangan per-hari. • Frekuensi dengar pendapat dan jumlah partisipasi dalam dengar pendapat. • Terjalannya kontak dan dialog antara penyedia layanan, pengguna layanan, dan <i>Stakeholder</i>. • Terbentuknya jejaring. • Adanya media untuk aktivitas jejaring.

TAHAP	Formulasi
TUJUAN	Membuat dokumen CC.
KEGIATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjajakan kebutuhan. 2. Validasi. <ol style="list-style-type: none"> a. Penilaian cepat. b. Survey pengguna layanan. c. Fokus group discussion. d. Wawancara mendalam. 3. Penyusunan CC. 4. Monitoring.
INDIKATOR	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar identifikasi masalah, harapan, kebutuhan yang menyangkut biaya, waktu, sikap dan prosedur. • Daftar unsur yang perlu dimasukkan ke dalam CC. • Terbentuknya dokumen CC.

Lanjutan... Tahap Pelembagaan CC dan Indikator Keberhasilan CC

TAHAP	Implementasi
TUJUAN	Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan CC.
KEGIATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dokumen CC. <ol style="list-style-type: none"> a. Distribusi CC. b. Pemuatan di media. c. <i>Talkshow</i> Radio. 2. Pelatihan untuk penyedia layanan. 3. Penerapan pelayanan atas dasar CC. 4. Monitoring.
INDIKATOR	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dokumen yang tersebar. • Frekuensi pemuatan di media. • Jumlah penyedia layanan yang dilatih. • Penguasaan materi <i>training</i>. • Kepatuhan dengan tujuan CC.

TAHAP	Evaluasi
TUJUAN	<ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi pengalaman yang dapat dipetik dari penerapan CC. • Menilai manfaat pelembagaan CC bagi perbaikan pelayanan.
KEGIATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei pengguna layanan. 2. Observasi. 3. <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>.
INDIKATOR	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi masalah pelembagaan CC. • Solusi perbaikan. • Kinerja pelayanan yang lebih baik.

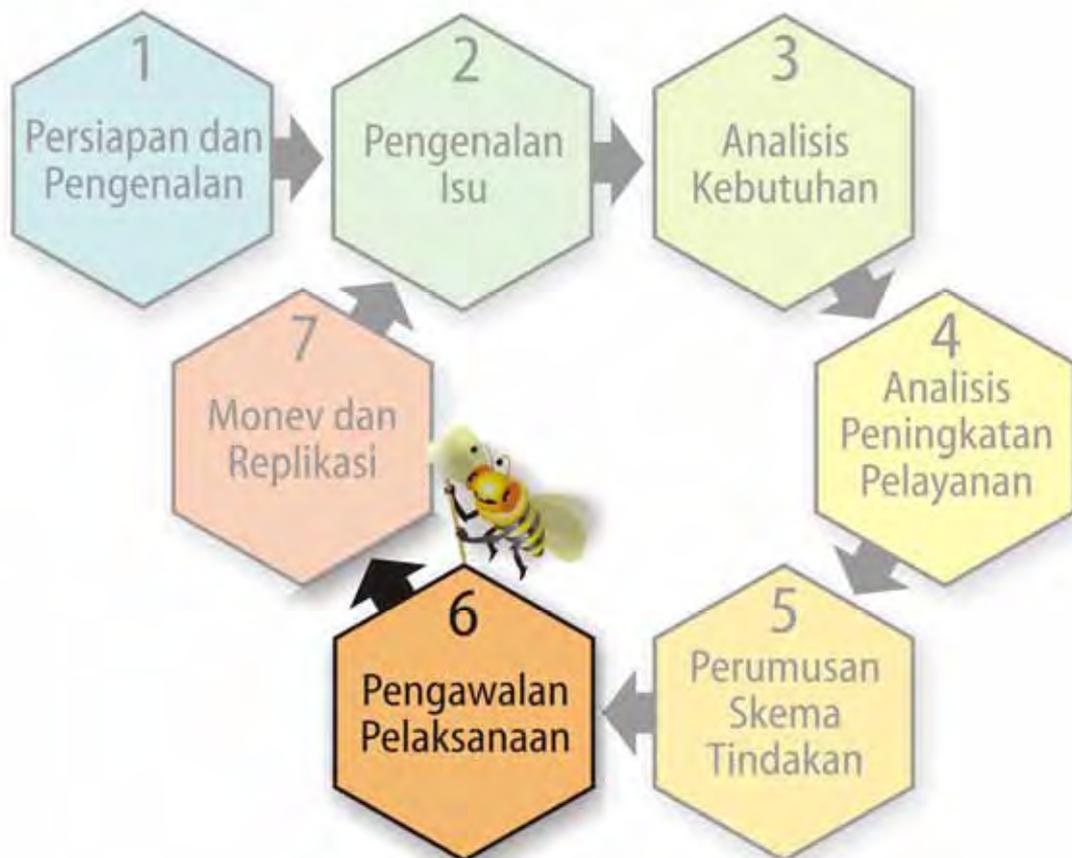
Sumber:

Modifikasi dari *CITIZENS' CHARTER*, yang disusun oleh Tim Pelembagaan Citizens' Charter. PSKK-UGM

Tahap 6

Pengawasan Pelaksanaan

- Topik 1** 2 sesi (2 x 1 jam) Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA-SKPD.
- Topik 2** 3 sesi (3 x 1,5 jam) Pelaksanaan Kegiatan dalam STPP.



Pengawasan Pelaksanaan





Topik 1 Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA-SKPD



TUJUAN

Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA-SKPD.



KELUARAN

1. Rancangan Penyisipan STPP ke dalam Dokumen Perencanaan Daerah.
2. Strategi Penyisipan STPP ke dalam Dokumen Perencanaan Daerah.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi Diskusi Kelompok Diskusi Pleno



MATERI

- Kerangka Penyusunan STPP.
- Review hasil Tahap 5.
- Daftar Kode Program/Kegiatan (lampiran Permendagri 13 Tahun 2007).
- Lembar Kerja RKA-SKPD.
- Logframe* hasil Tahap 5.1 dan 5.2.
- Catatan hasil Tahap 5.5.
- Bahan presentasi: Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja SKPD, RKA-SKPD.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Isolasi kertas.
- Spidol warna.



WAKTU

2 sesi (2 x 1 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 5.5. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memandu peserta untuk melengkapi Tabel Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan dengan menambahkan kolom jangka waktu pelaksanaan (5 tahun, 1-2 tahun), dan kolom kode anggaran (program/kegiatan). Kaitkan dengan *Logframe* hasil Tahap 5.1 dan Tahap 5.2.
3. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai rancangan pengintegrasian STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA-SKPD.

Sesi 2:

1. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai:
 - Rencana komunikasi, lobby dan pembahasan penerbitan kebijakan daerah sebagai basis legal pelaksanaan STPP.
 - Rencana penguatan dukungan dari *Stakeholders* terkait (termasuk pelibatan media massa).

2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun pembentukan Tim Perumus (dari anggota kelompok kerja) yang bertugas menyusun naskah akademik dan draft kebijakan daerah terkait STPP.
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *Stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu Kalender Kerja Penyusun STPP.

Tindak Lanjut:

Tim Perumus menyusun naskah akademik atau draft kebijakan daerah.

▲ Topik 1 Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA SKPD

6
Pengawasan
Pelaksanaan



**PENYISIPAN STPP
KE DALAM
RENSTRA, RENJA
DAN RKA-SKPD**

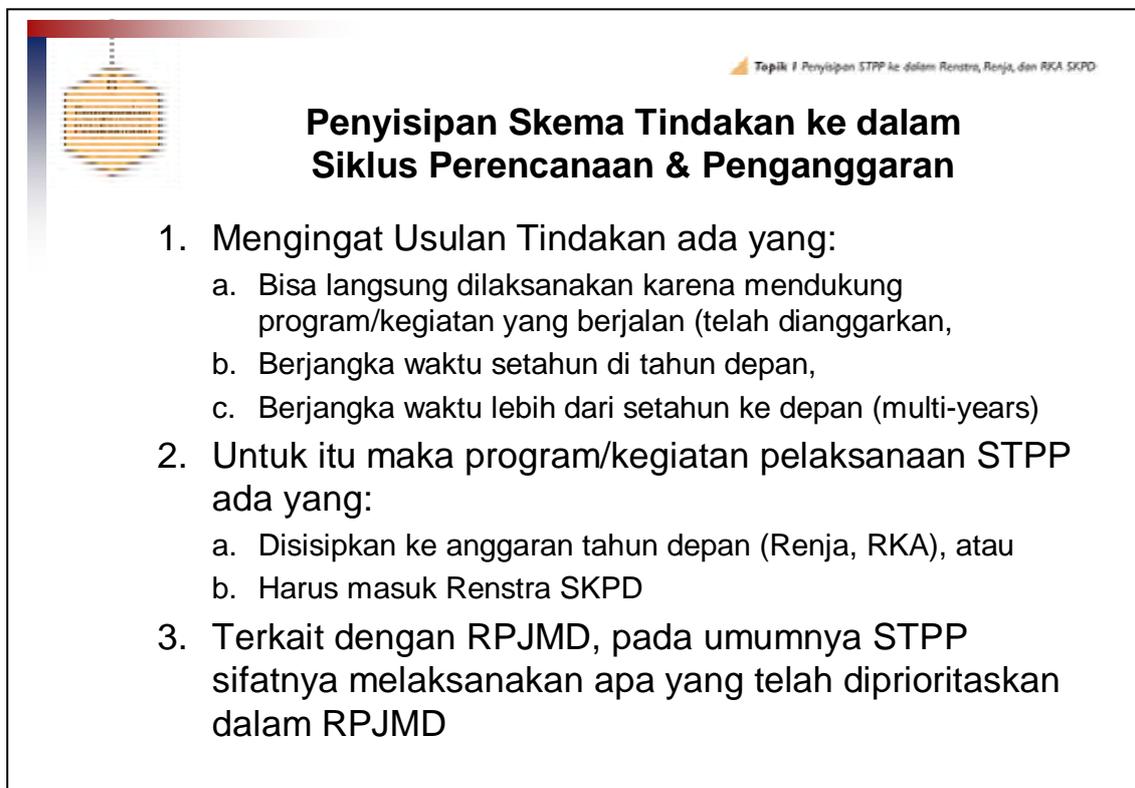
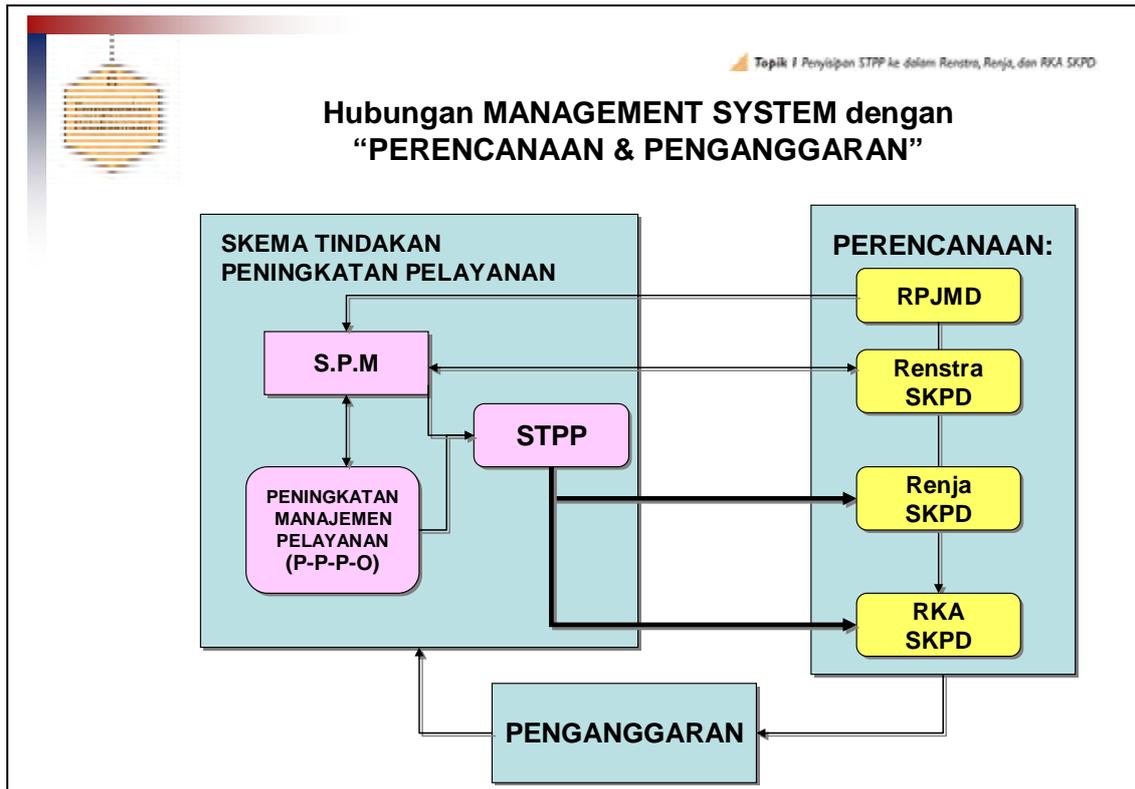


▲ Topik 1 Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA SKPD



**Penyisipan Skema Tindakan ke dalam
Siklus Perencanaan & Penganggaran**

1. Bagaimana kedudukan Skema Tindakan terhadap RPJM Daerah?
2. Bagaimana kedudukan Skema Tindakan terhadap Renstra SKPD?
3. Bagaimana kedudukan Skema Tindakan terhadap RKPD/Renja dan RKA-SKPD?



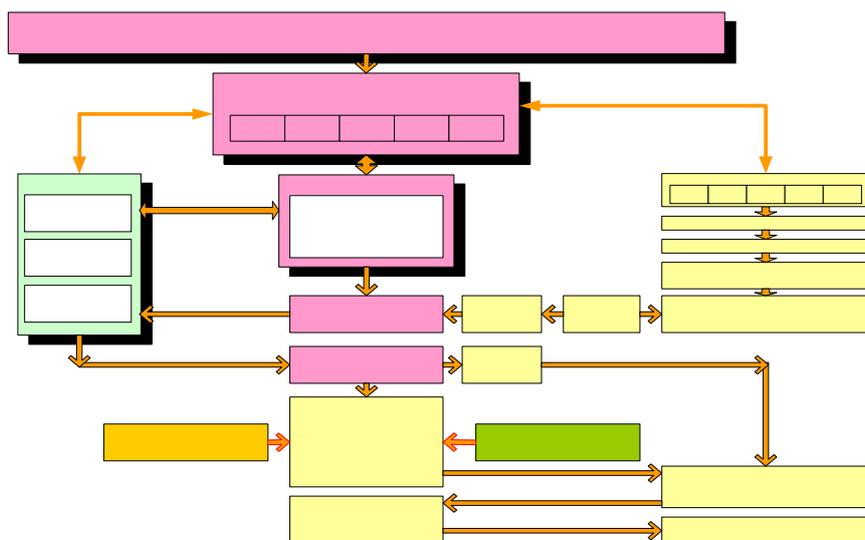


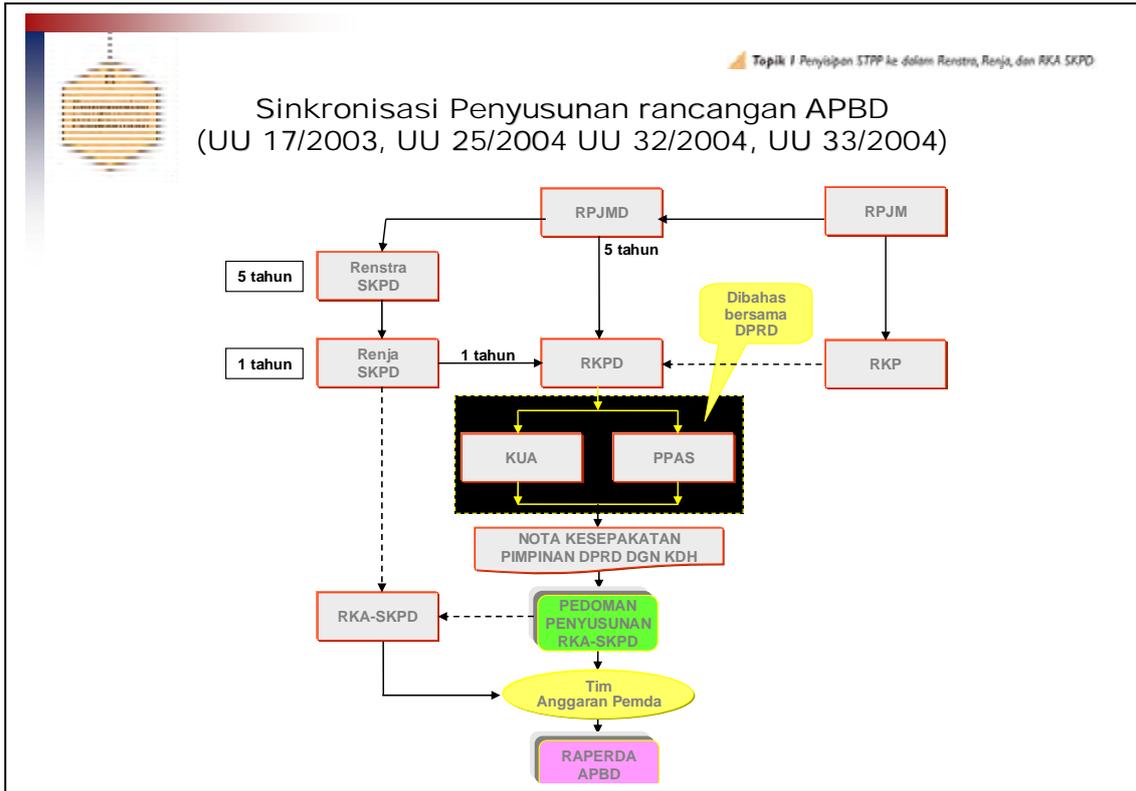
Penyisipan Skema Tindakan ke dalam Siklus Perencanaan & Penganggaran

1. Tindakan yang perlu dilakukan adalah: Pengecekan kembali Tabel STPP, terutama kolom satuan masukan (input), kolom indikator keluaran (output) dan hasil (outcome) agar sesuai dengan format RKA-SKPD
2. Sedapat mungkin sudah mencantumkan Kode Kegiatan (Permendagri 13/2006) untuk memudahkan penyisipan tersebut.



Perencanaan & Penganggaran Tahunan Daerah





Topik 1 Penyisipan STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA SKPD

Hubungan Informasi dalam RPJMD dan RKPMD

INFORMASI DALAM RPJMD (2005 – 2009)				
PROGRAM/KEGIATAN	INDIKATOR KEGIATAN SELAMA 5 TAHUN		KONDISI TAHUN 2005	
	Keluaran	Hasil		
Pembangunan sarana dan prasarana Gedung Sekolah (TK)	50 (Lima) Unit Gedung Sekolah Baru (TK) yang terdiri dari 3 kelas setiap sekolah	1.Rasio Jumlah Kelas dibanding anak didik sebesar 1 : 40 2.Jumlah anak yang terlayani menjadi 500 orang	Rasio Jumlah Sekolah dan anak didik sebesar 1 : 70 dengan data jumlah anak usia sekolah dini yang belum sekolah rata-rata sebesar 600 orang.	

INFORMASI DALAM KUA (RKPMD 2007)					
PROGRAM/KEGIATAN	INDIKATOR KEGIATAN		PAGU INDIKATIF		LOKASI
	Keluaran	Hasil	Jumlah (Rp)	Sumber	
Pembangunan sarana dan prasarana Gedung Sekolah (TK)	5 (Lima) Unit Gedung Sekolah Baru (TK) yang terdiri dari 3 kelas setiap sekolah.	1.Rasio Jumlah Kelas dibanding anak didik sebesar 1 : 40 2.Jumlah anak yang terlayani menjadi 400 orang	754.000.000	APBD	Kec. A Kec. B Kec. C



Tepik 1 Penyajian STPP ke dalam Renstra, Renja, dan RKA SKPD

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan

Bidang Pelayanan:

Program/ Kegiatan	Unit	Biaya (juta)	Penanggung Jawab	Keluaran	Hasil	Jadwal Pelaksanaan				
						I	II	III	IV	V

Terima Kasih



Topik 2 Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pelayanan



TUJUAN

1. Menyetujui rancangan pelaksanaan program/kegiatan hasil STPP oleh SKPD.
2. Menetapkan tahapan dan pelibatan pokja dalam mengawal pelaksanaan program/kegiatan hasil STPP.
3. Melaksanakan urutan-urutan training dan skema yang sudah direncanakan mulai dari perekrutan sampai dengan pelantikan tim.



KELUARAN

1. Daftar Program/Kegiatan yang Bisa Langsung Dilaksanakan SKPD.
2. Jadwal Kerja Penerapan Program/Kegiatan Hasil STPP.
3. Mekanisme Pengawasan Pelaksanaan Program/Kegiatan Hasil STPP.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kepala Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.

2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.



METODE

- Presentasi.
- Diskusi.



MATERI

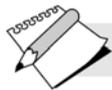
- Materi Training Manajemen Organisasi.
- Materi Training Keuangan.
- Materi Training Operator Teknis dan Non Teknis.
- Pendampingan (*Technical assistant*).
- Kerangka Proses Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Pelaksanaan STPP.
- Format matriks program.
- ToR Kegiatan.

Jika Tahap 6.2 bersumber dari hasil Tahap 5.3 maka perlu dipersiapkan:

- Dokumen Juknis Pelaksanaan STPP (hasil Tahap 5.4).
- Dokumen Kerjasama Antar-unit/SKPD (hasil Tahap 5.4).
- Catatan hasil Tahap 5.3 mengenai STPP yang dapat dilaksanakan langsung oleh SKPD
- Rumusan *Citizen Charter*.

Jika Tahap 6.2 bersumber dari hasil Tahap 6.1, maka perlu dipersiapkan:

- Dokumen kebijakan daerah (SK atau Perda) terkait pelaksanaan STPP.
- Dokumen Kerjasama Antar-unit/SKPD (hasil RKTL Tahap 5.4).
- Catatan hasil Tahap 6.1.
- Juklak dan Juknis Pelaksanaan STPP (hasil RKTL Tahap 5.4).



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 6.1 (atau review Tahap 5.4, jika langsung dari Tahap 5.4). Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Pelaksanaan STPP'.
3. Fasilitator memaparkan bahan presentasi tentang kebijakan daerah terkait pelaksanaan STPP (atau catatan hasil Tahap 5.4, jika langsung dari Tahap 5.4).
4. Fasilitator memandu peserta untuk membahas Juklak dan Juknis penerapan perbaikan program/kegiatan berdasarkan STPP.

Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta untuk membahas Dokumen Kesepakatan Pelaksanaan STPP di antara unit/SKPD terkait.
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai jadwal pembahasan lebih lanjut tentang kerjasama pelaksanaan STPP di antara unit/SKPD terkait.
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Tindak Lanjut:

- Kelompok Kerja melakukan pendampingan pelaksanaan STPP.
- Kelompok Kerja melakukan pendampingan proses ratifikasi dokumen kerjasama dengan SKPD terkait.
- Kelompok Kerja merangkum hasil Tahap 6.1 dan Tahap 6.2.

▲ Topik 2 Pelaksanaan Kegiatan dalam STPP

6
Pengawasan
Pelaksanaan



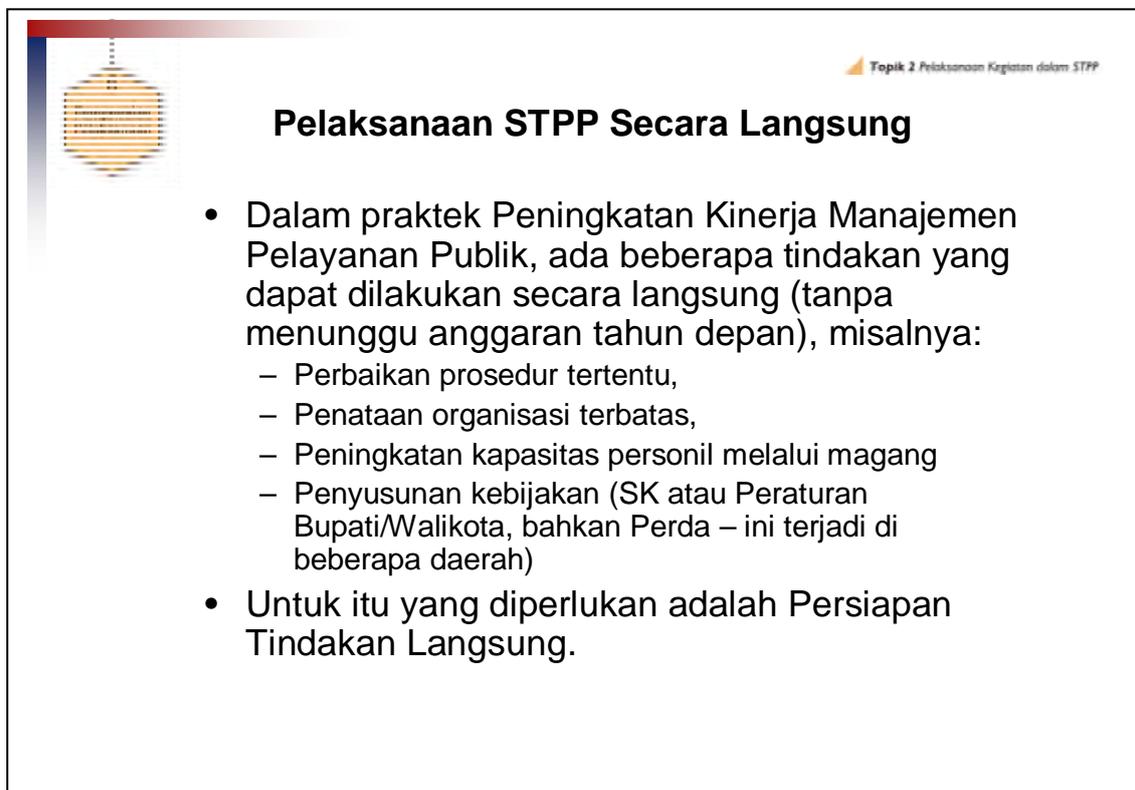
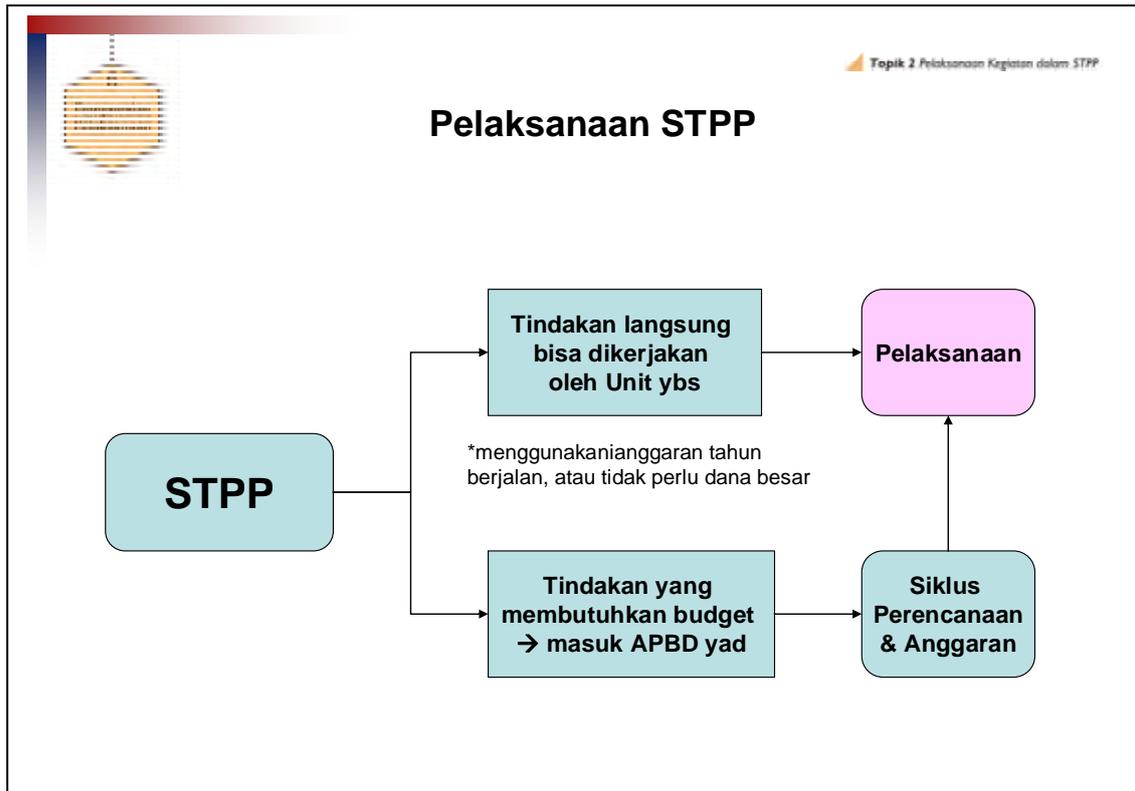
PELAKSANAAN STPP

▲ Topik 2 Pelaksanaan Kegiatan dalam STPP

Pelaksanaan STPP

- Pelaksanaan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP) dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, terdiri dari:
 - Tindakan perbaikan prosedur, organisasi, personil yang bisa dilaksanakan secara langsung
 - Tindakan yang memerlukan anggaran (pengadaan, pembangunan/investasi), sehingga menunggu realisasi anggaran
- Dalam penyiapan pelaksanaan perbaikan pelayanan ini yang penting adalah kegiatan “persiapan” (*start-up*) agar skema tindakan betul-betul terlaksana.



Persiapan Tindakan Langsung

- Persiapan Tindakan Langsung ini menyangkut
 - Perincian Apa yang akan dilakukan,
 - Kapan harus dilakukan (jadwal pelaksanaan), dan kapan harus siap/selesai,
 - Siapa penanggung jawabnya, Siapa yang membantu (tim dan anggotanya). Siapa yang menjadi kelompok sasaran yang diprioritaskan dalam perbaikan pelayanan tersebut
- Perumusan Persiapan Tindakan Langsung (TL) ini kiatnya adalah:
 - Diawali kata “*Memastikan*”
 - Diakhiri kata “*.....paling lambat siap/selesai tanggal.....*”
 - Contoh: “*Memastikan tersusunnya rancangan Perda paling lambat selesai tanggal 24 Desember 2007*”

Persiapan Tindakan Langsung

- Dalam penyiapan pelaksanaan perbaikan pelayanan hal yang penting lagi adalah kegiatan “persiapan” (*start-up*) agar skema tindakan betul-betul terlaksana.
- Kegiatan persiapan (*start-up*) menyangkut:
 - Pembentukan Organisasi pelaksanaan,
 - Sosialisasi dan penegasan awal dimulainya program/tindakan (*kick-off*). Hal ini penting agar perbaikan pelayanan menjadi suatu “gerakan” yang melibatkan partisipasi masyarakat,
 - Penjadwalan pertemuan, komunikasi antar pelaku, dan tindakan perbaikan yang dilakukan serta target dari setiap pertemuan/tindakan,
 - Sosialisasi hasil kemajuan dan pencapaian secara periodik.

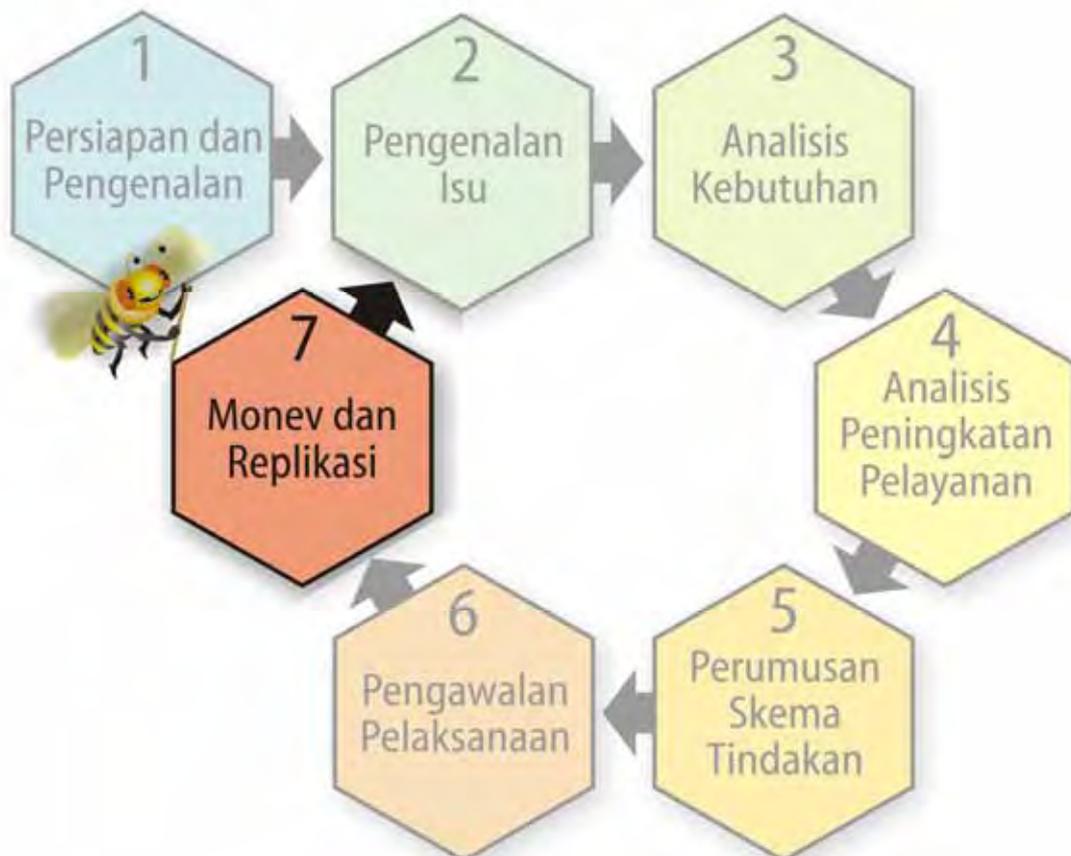
Terima Kasih



Tahap 7

Monev dan Replikasi

- Topik 1** 1 sesi (1 x 2 jam) Format Monitoring & Evaluasi bersama masyarakat.
- Topik 2** 2 sesi (2 x 1,5 jam) Format penulisan rangkuman kegiatan harian dalam Dokumentasi secara berkala.
- Topik 3** 1 sesi (1 x 1,5 jam) Format penulisan *Best/Good Practices* dan publikasi secara berkala.



Monev dan Replikasi



Topik 1 Format Monitoring & Evaluasi bersama Masyarakat



TUJUAN

Mengembangkan format dan pendekatan monitoring dan evaluasi yang partisipatif.



KELUARAN

1. Format Monev Pelaksanaan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP) Publik.
2. Susunan Tim Monev.
3. Rencana Kerja Tim Monev.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok Kerja.
3. Ketua Bappeda.
4. Kepala SKPD Mitra Utama.
5. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
6. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas memfasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.
5. Berpengalaman dalam melakukan monitoring dan evaluasi program.



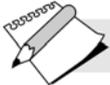
METODE

- Presentasi.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Kerangka Penyusunan STPP.
- Bahan presentasi: Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan STPP.
- Tabel *Smart Logframe*.
- Catatan hasil Tahap 6.
- Format Manajemen Kinerja.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan & Kertas plano.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.
- Kartu metaplan.



WAKTU

2 sesi (2x2 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 6.
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan STPP'.
3. Fasilitator memandu peserta untuk melakukan perancangan monitoring dan evaluasi pelaksanaan STPP dengan mengacu kepada Smart-Logframe yang telah disepakati (hasil Tahap 5.1 dan Tahap 5.2).
4. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun pembentukan Tim Monev (tim berasal dari kelompok kerja).
5. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu pada Kalender Kerja Penyusunan STPP.

Tindak Lanjut:

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan STPP.



Topik 2 Format Penulisan Rangkuman Kegiatan Harian dalam Dokumentasi Secara Berkala.



TUJUAN

Menyusun kerangka dokumen *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.



KELUARAN

1. Catatan hasil refleksi penyusunan dan pelaksanaan STPP.
2. Kerangka dokumen *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.
3. Rencana diseminasi *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kelompok kerja.
4. Ketua Bappeda.
5. Kepala SKPD Mitra Utama.
6. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
7. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.

5. Berpengalaman dalam melakukan monitoring dan evaluasi program.
6. Berpengalaman dalam merancang media diseminasi.



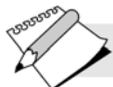
METODE

- Presentasi.
- Curah Pendapat.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Kerangka Penyusunan STPP.
- Presentasi: Penulisan *Good/Best Practice* dan Replikasi.
- Format Bagan Bawang Kegiatan.
- Format Dokumentasi *Good/Best Practice*.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut 7.1.
- Catatan proses mulai dari Tahap 1.1 hingga Tahap 7.1.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

3 sesi (3x1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 7.1. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memandu peserta untuk mengidentifikasi kegiatan dalam STPP. Catat setiap kegiatan dalam satu kartu metaplan. Susun kartu-kartu metaplan dalam Bagan Bawang Kegiatan. Sebagai alat bantu, tayangkan format Bagan Bawang Kegiatan. Letakkan kegiatan yang paling memberikan pengaruh terhadap perbaikan pada lingkaran terdalam. Selain pada lingkaran terdalam, setiap lingkaran bisa diisi oleh lebih dari satu kegiatan berdasarkan tingkat pengaruhnya.

3. Fasilitator memandu peserta menyusun kesimpulan berdasarkan visualisasi Bagan Bawang Kegiatan.

Sesi 2:

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Penulisan *Good/Best Practices* dan Replikasi'.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun dan menyepakati kerangka penulisan *best practices* berdasarkan topik-topik terpilih dalam Bagan Bawang Kegiatan.
3. Fasilitator memandu peserta menyusun pembentukan Tim Penulis.
4. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan jadwal penulisan dan tindak lanjut diseminasi *best practices*.

Sesi 3:

1. Fasilitator memandu peserta merancang strategi replikasi *best practices*, termasuk melalui rancangan *display*.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai strategi replikasi yang mungkin digunakan.

Tindak Lanjut:

- Tim Penulis mengumpulkan bahan-bahan penulisan.
- Tim Penulis menuliskan *best practices*.
- Kelompok Kerja mematangkan strategi replikasi *best practices*.
- Kelompok Kerja menyiapkan rancangan paket diseminasi untuk Replikasi.

Topik 3 Format Penulisan Best/Good Practice dan Publikasi Secara Berkala.



TUJUAN

Menyusun kerangka dokumen *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.



KELUARAN

1. Catatan hasil refleksi penyusunan dan pelaksanaan STPP.
2. Kerangka dokumen *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.
3. Rencana diseminasi *good/best practices* penyusunan dan pelaksanaan STPP.



PESERTA

1. Tim Inti.
2. Kelompok kerja.
3. Kelompok kerja.
4. Ketua Bappeda.
5. Kepala SKPD Mitra Utama.
6. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/penyelenggara pelayanan terkait).
7. *Stakeholders* lain.



FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik.
2. Menguasai isu bidang layanan terkait.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah.
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif.
5. Berpengalaman dalam melakukan monitoring dan evaluasi program.

6. Berpengalaman dalam merancang media diseminasi.



METODE

- Presentasi.
- Curah Pendapat.
- Diskusi Kelompok.
- Diskusi Pleno.



MATERI

- Kerangka Penyusunan STPP.
- Presentasi: Penulisan *Good/Best Practice* dan Replikasi.
- Format Bagan Bawang Kegiatan.
- Format Dokumentasi *Good/Best Practice*.
- Catatan hasil dan Tindak Lanjut 7.1.
- Catatan proses mulai dari Tahap 1.1 hingga Tahap 7.1.
- ToR Kegiatan.



ALAT & BAHAN

- Komputer.
- LCD proyektor.
- Papan dan kertas plano.
- Kartu metaplan.
- Spidol warna.
- Isolasi kertas.



WAKTU

3 sesi (3x1,5 jam).



AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1:

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 7.1. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP.
2. Fasilitator memandu peserta untuk mengidentifikasi kegiatan dalam STPP. Catat setiap kegiatan dalam satu kartu metaplan. Susun kartu-kartu metaplan dalam Bagan Bawang Kegiatan. Sebagai alat bantu, tayangkan format Bagan Bawang Kegiatan. Letakkan kegiatan yang paling memberikan pengaruh terhadap perbaikan pada lingkaran terdalam. Selain pada lingkaran terdalam, setiap lingkaran bisa diisi oleh lebih dari satu kegiatan berdasarkan tingkat pengaruhnya.
3. Fasilitator memandu peserta menyusun kesimpulan berdasarkan visualisasi Bagan Bawang Kegiatan.

Sesi 2

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi 'Penulisan *Good/Best Practices* dan Replikasi'.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun dan menyepakati kerangka penulisan *best practices* berdasarkan topik-topik terpilih dalam Bagan Bawang Kegiatan.
3. Fasilitator memandu peserta menyusun pembentukan Tim Penulis.
4. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan jadwal penulisan dan tindak lanjut diseminasi *best practices*.

Sesi 3

1. Fasilitator memandu peserta merancang strategi replikasi *best practices*, termasuk melalui rancangan display.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai strategi replikasi yang mungkin digunakan.

Tindak Lanjut:

- Tim Penulis mengumpulkan bahan-bahan penulisan.
- Tim Penulis menuliskan *best practices*.
- Kelompok Kerja mematangkan strategi replikasi *best practices*.
- Kelompok Kerja menyiapkan rancangan paket diseminasi untuk Replikasi.

Buku lain pada Seri Manajemen Pelayanan Publik ini:

1. Penyusunan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik.
2. Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Pendidikan.
3. Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Lingkungan Hidup.
4. Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Pemberdayaan UKM.
5. Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Aplikasi Bidang Kesehatan.
6. Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan: Sistem Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.
7. Praktik Terbaik Peningkatan Pelayanan Kesehatan Menggunakan *Citizen Charter*.
8. Praktik Terbaik Peningkatan Pelayanan UMKM.

Tentang LGSP

Local Governance Support Program (LGSP) memberikan bantuan teknis guna mendukung kedua sisi dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia. Bagi pemerintah daerah, LGSP membantu meningkatkan kompetensi pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pokok di bidang perencanaan dan penganggaran yang terintegrasi, meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta mengelola sumber daya. Bagi DPRD dan organisasi masyarakat, LGSP memberi bantuan untuk memperkuat kapasitas mereka agar dapat melakukan peran-peran perwakilan, pengawasan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

LGSP bekerja di lebih dari 60 kabupaten dan kota di sembilan provinsi di Indonesia: Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sulawesi Selatan dan Papua Barat.

LGSP

www.lgsp.or.id

2009