USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

LGSP
GOVERNMENT • COMMUNITY • CITIZENS
LOCAL GOVERNANCE SUPPORT PROGRAM

Seri Manajemen Pelayanan Publik

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik

Aplikasi Bidang Lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Local Governance Support Program

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan

Aplikasi Bidang Lingkungan :
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Panduan Fasilitator

Local Governance Support Program
Local Government Management Systems
July 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 mencerminkan 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 disebarkan 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 Water Supply Services terminology and examples, while specific cases of basic SPAM PDAM. Water Supply 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 Water Supply service bottleneck.

The facilitator is usually a Water Supply 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 basic Water Supply.

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

Step 1: Introduction and Preparation.
Step 2: Analysis of Strategic isu.
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.
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

Salah satu hal terpenting dalam pemerintahan daerah adalah meningkatkan pelayanan dasar kepada publik. Skema tindakan merupakan sebuah metode yang telah umum diterima untuk meningkatkan pelayanan sosial dasar yang dapat diadaptasi ke dalam bidang kesehatan, ekonomi, lingkungan hidup, dan pengembangan organisasi di Indonesia. Panduan ini dibuat berdasarkan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP) umum, yang dilengkapi dengan Sistem Penyediaan Air Minum terminologi dan contoh, dengan kasus spesifik peningkatan pelayanan dasar dalam bidang SPAM PDAM melalui skema tindakan yang tersedia dalam Kumpulan Praktek-Praktek Terbaik. Manual STPP umum, dan panduan aplikasinya telah disahkan oleh Departemen Dalam Negeri melalui Surat Edaran No. 100/121/PUM tertanggal 3 Februari 2009 mengenai Usaha-usaha Strategis untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Daerah.

Panduan ini membahas berbagai konsep, isu, memformulasi masalah dan solusi terkait dengan pelayanan publik. Panduan ini membantu fasilitator dengan memberikan panduan langkah-langkah untuk mengembangkan strategi, program dan aktivitas STPP, serta bagaimana memanfaatkan sumberdaya dan menerapkan sebuah rencana hingga mengevaluasi kinerjanya. Seorang fasilitator perlu menggunakan manual STPP umum hanya setelah para pemangku kepentingan lokal setuju untuk meningkatkan pelayanan publik, dan hanya menggunakan panduan ini apabila kelompok kerja daerah telah terbentuk untuk menyetujui hambatan dalam pemberian pelayanan SPAM PDAM.

Pada umumnya, fasilitator adalah seorang konsultan yang telah berpengalaman melakukan fasilitasi dan pembelajaran bagi orang dewasa, sementara kelompok sasaran dapat mencakup akademisi, pimpinan dan staf penyelenggara pelayanan publik (SKPD), DPRD, LSM, media masa lokal, dan siapa saja yang memiliki perhatian dan kepedulian terhadap upaya perbaikan pelayanan SPAM PDAM.

Seperti Manual STPP umum, Panduan ini terdiri dari 7 bab/bagian, sebagai berikut:

1. Tahap I: Pengenalan dan Persiapan.
2. Tahap II: Analisis isu strategis.
3. Tahap III: Analisis kebutuhan dan identifikasi masalah manajemen pelayanan.
4. Tahap IV: Analisis peningkatan kapasitas pelayanan (teknis, prosedur, organisasi, personel, kebijakan dan keuangan).
5. Tahap V: Perumusan Skema tindakan Pelayanan (STTP).
6. Tahap VI: Pengawalan pelaksanaan
7. Tahap VII: Monev dan Replikasi.

Ketujuh Bab ini didesain untuk pelatihan selama 4-5 hari efektif, yang dilanjutkan dengan serial pendampingan (*technical assistance*) bagi kelompok kerja yang menyusun dan mengimplementasi skema tindakan. Setiap topik berisi latar belakang, pertanyaan kunci, tujuan, alokasi waktu, metode, penata/desain ruang pertemuan, alat bantu, dan petunjuk tahap demi tahap bagi fasilitator. Panduan ini juga didukung dengan bahan presentasi (*Powerpoint*) dan *worksheet*. Selain itu fasilitator juga bebas menambahnya dengan *handout* atau materi-materi lain sesuai kebutuhan.

Buku Ini Disusun Berdasarkan Pengalaman Implementasi di Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara:

Pengarah: Judith Edstrom.

Penanggung Jawab: Robert van der Hoff.

Penulis Materi:

- Risfan Munir.
- Adam Nugroho.
- Bambang Widi Santoso.
- Imanuel Ginting
- Saifuddin.
- Oman Zainurohman.
- Riska Wahida

Penulis Ulang/Editor: Bambang Widi Santoso, Adam Nugroho, Riska Wahida

Pemeriksa Sample buku: Robert van der Hoff, Adam Nugroho, Risfan Munir.

Pemeriksa Desain: Richard Pedler.

Desain layout and cover: Sugeng Rahardjo, Imanuel Ginting .

Urusan administrasi: Kusumaningdiyah Eka Putri.

DAFTAR ISI

ABSTRACT iii

ABSTRAKSI iv

DAFTAR ISI vi

KATA PENGANTAR vii

Tahap I Persiapan dan Pengenalan 1

Tahap II Analisis Isu Strategis 10

Tahap III Analisis Kebutuhan 21

Tahap IV Peningkatan Kapasitas Pelayanan PDAM 28

Tahap V Perumusan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP) 50

Tahap VI Pengawalan Pelaksanaan 60

Tahap VII Monev dan Evaluasi 67

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, partisipasif, 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, merupakan rangkuman pengalaman LGSP dan mitra-mitra dalam mengimplementasikan program pelatihan dan bantuan teknis untuk memperkuat kapasitas dan penguatan manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), 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, perkenankan 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.

Mei, 2009

Judith Edstrom
Chief of Party,
USAID–LGSP
RTI International

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

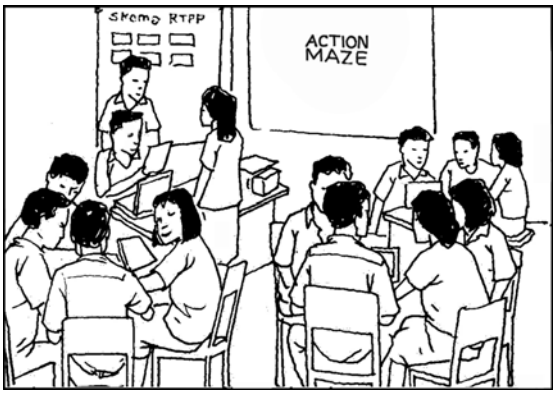
Tahap 1

Persiapan dan Pengenalan

Topik 1 (3 x 1 jam) Analisis *Stakeholders* dan Pembentukan Kelompok Kerja

Topik 2 (2 x 1,5 jam) Pengenalan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan

Topik 1 Analisis Stakeholders dan Pembentukan Kelompok Kerja



TUJUAN

1. Mengidentifikasi semua komponen pemerintah dan masyarakat yang terkait dengan peningkatan pelayanan PDAM
2. Membentuk Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM
3. Menyepakati pelibatan *stakeholders* dalam Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM

KELUARAN

1. Matriks stakeholders Pelayanan PDAM.
2. Struktur Organisasi Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM
3. Peran dan Fungsi Anggota Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM

PESERTA

1. Direksi PDAM
2. Bagian Hubungan Langganan PDAM dan seluruh unit pelayanan.
3. Dinas PU
4. Bappeda
5. Forum Pelanggan
6. *Stakeholders* lain

FASILITATOR

Orang atau tim yang:

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

METODE

- ☑ Presentasi
- ☑ Diskusi Kelompok.
- ☑ Diskusi Pleno

MATERI

- ☑ SPM/Standar Teknis, Dokumen Corporate Plan dan Rencana Kerja Tahunan PDAM tahun berjalan.
- ☑ Format Pemetaan *Stakeholders*
- ☑ Bahan presentasi: Pengantar Analisis *Stakeholders* dan Pembentukan Kelompok Kerja
- ☑ ToR Kegiatan

ALAT & BAHAN

- ☑ Komputer
- ☑ LCD proyektor
- ☑ Papan dan kertas plano
- ☑ Spidol warna
- ☑ Isolasi Kertas

WAKTU

1 sesi (1x 2 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

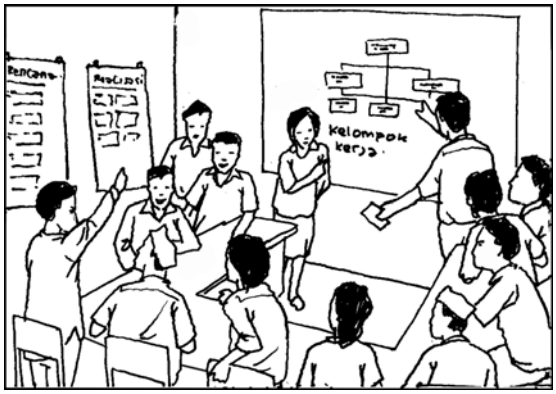
1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi ”Pengantar Analisis *Stakeholders* dan Pembentukan Kelompok Kerja”
2. Fasilitator memandu proses analisis daftar *stakeholders*
3. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu kelompok pertama untuk mendiskusikan peran dan fungsi masing-masing *stakeholders*. Hasil diskusi disusun

berdasarkan format Pemetaan *Stakeholders*. Pandu kelompok kedua untuk mendiskusikan rancangan struktur Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dalam kertas plano, dan mempresentasikan hasil diskusi di hadapan seluruh peserta

Sesi 2

1. Fasilitator memandu proses penyepakatan struktur dan kepengurusan Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM 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
2. Peserta menetapkan kesepakatan mengenai jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya
3. Tindak Lanjut:
    - Kelompok Kerja menyusun draft surat keputusan kepala daerah tentang Struktur dan Kepengurusan Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM
    - Kelompok Kerja mendorong pengesahan draft SK kepala daerah tentang Kepengurusan Organisasi Penyusunan STPP PDAM.

Topik 2 Pengenalan Pelayanan Publik & Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan



TUJUAN

Mengenalkan Prinsip Pelayanan Publik dan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP)

KELUARAN

1. Kesepakatan penyusunan STPP yang partisipatif oleh Kelompok Kerja
2. Kalender Kerja Kelompok Kerja Penyusunan STPP

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
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 PDAM
2. Menguasai isu Air Minum dan Perusahaan daerah.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif

METODE

- ☑ Presentasi
- ☑ Diskusi Pleno

MATERI

- ☑ Catatan hasil Tahap 1.1
- ☑ Bahan presentasi: Pengenalan Tindakan Peningkatan Pelayanan
- ☑ Dokumen Corporate Plan dan Rencana Tahunan PDAM tahun berjalan
- ☑ Bahan presentasi: Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Draft SK kepala daerah tentang Kelompok Kerja Peningkatan Pelayanan PDAM
- ☑ ToR Kegiatan

ALAT & BAHAN

Komputer

- ☑ LCD proyektor

WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 1.1
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi tentang:
   - Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik
   - Pengenalan Tindakan Peningkatan Pelayanan
   - Kerangka Penyusunan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP) PDAM
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 PDAM
2. Fasilitator memandu peserta untuk memperbaiki draft SK

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 Kepengurusan Organisasi Penyusunan STPP PDAM
    - Kelompok Kerja menyiapkan presentasi bagian Hubungan Langganan PDAM tentang profil terkini manajemen pelayanan PDAM
    - Kelompok Kerja merangkum hasil mulai Tahap sebelumnya.

Tahap 2

Analisis Isu Strategis

Topik 1	(2 x 1,5 jam)	Isu Utama Pelayanan PDAM
Topik 2	(2 x 1,5 jam)	Analisis Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Air Minum & PDAM
Topik 3	(1 x 2 jam)	Analisis kesenjangan Pelayanan PDAM

Topik 1 Isu Utama Pelayanan PDAM

TUJUAN

Mengidentifikasi isu utama dalam peningkatan manajemen pelayanan PDAM.

KELUARAN

Isu utama pelayanan PDAM.

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. Stakeholders lain

FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan PDAM
2. Menguasai isu Air Minum dan Perusahaan darah.
3. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah
4. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif

METODE

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

MATERI

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Bahan presentasi Direktur Utama PDAM tentang manajemen pelayanan PDAM
- ☑ Format: Matriks Pemeringkatan
- ☑ Catatan hasil Tahap sebelumnya
- ☑ Bahan presentasi:
  Isu Utama Pelayanan PDAM
- ☑ 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

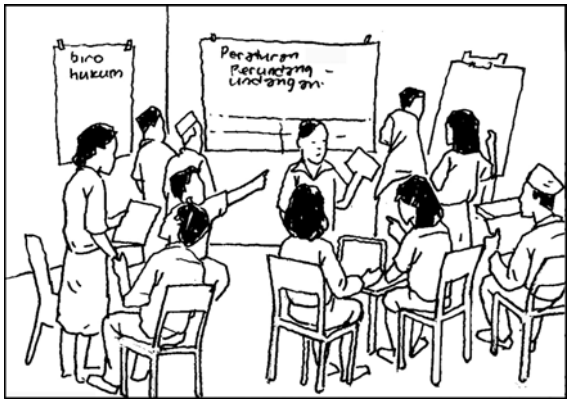
1. Fasilitator mereview hasil Tahap sebelumnya. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP PDAM
2. Fasilitator mereview hasil Tindak Lanjut Tahap 1.2
3. Fasilitator memaparkan bahan presentasi “Isu Utama Pelayanan PDAM”

4. Bagian hubungan Langganan menyampaikan presentasi mengenai profil terkini manajemen pelayanan PDAM
5. Fasilitator memandu curah pendapat mengenai profil terkini manajemen pelayanan PDAM. Pandu peserta untuk mencari peluang untuk meningkatkan pelayanan PDAM 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. 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 PDAM, tayangkan format Matriks 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 PDAM.
5. Tindak Lanjut:
    - Kelompok Kerja mengumpulkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan daerah terkait isu utama peningkatan manajemen pelayanan Air Minum.
    - Kelompok Kerja mempersiapkan presentasi Direktur PDAM mengenai skema peraturan perundang-undangan dan perkembangan program terkait isu utama

Topik 2 Analisis Peraturan Perundang-undangan Pelayanan Air Minum & PDAM



TUJUAN

Mendayagunakan peraturan perundang-undangan terkait untuk meningkatkan manajemen pelayanan Air Minum & PDAM.

KELUARAN

1. Koridor hukum dalam pengembangan proses penyusunan STPP
2. Koridor hukum kerjasama antar-instansi terkait pengembangan penyusunan STPP

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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

Fasilitator bekerjasama dengan Bagian Hukum pemerintah daerah

METODE

- ☑ Presentasi
- ☑ Diskusi Pleno
- ☑ Diskusi Kelompok

MATERI

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ UU No 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah
- ☑ UU No 8 / 1999 tentang perlindungan Konsumen
- ☑ Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimum
- ☑ Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2007 tentang Tatacara Pelaksanaan Kerjasama Daerah
- ☑ Peraturan Pemerintah no 16 / 2005 tentang jaringan air minum.
- ☑ Permendagri No 6/2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan & Penetapan SPM
- ☑ Permendagri no 2 / 2007 tentang organ dan kepegawaian PDAM
- ☑ Permen PU no 18 / 2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- ☑ Permen PU no 294 / 2005 Tentang badan pendukung pengembangan sistem penyediaan air minum.
- ☑ Kep MenPan No 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- ☑ Kep MenPan No 80/M/PAN/3/2002 tentang Intensifikasi Penerapan Pengaduan Masyarakat
- ☑ Kep men Kes no 907 / 2002 tentang syarat-syarat pengawasan kualitas air minum.
- ☑ Kep MenLH No 197/2004 tentang SPM Bidang Lingkungan Hidup di Daerah Kabupaten/ Kota
- ☑ Kepmendagri no 47/ 1999 tentang Pedoman penilaian kinerja PDAM.
- ☑ Dokumen corporate planning & RATP (Rencana Anggaran Tahunan Perusahaan)
- ☑ 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

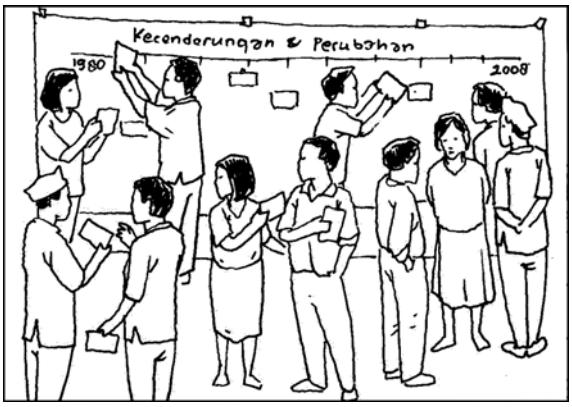
Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 2.1. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Ketua Kelompok Kerja 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. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP
4. Tindak Lanjut:
    - Mengumpulkan informasi tentang manajemen pelayanan PDAM (*service delivery management*) terkait isu utama

Topik 3 Analisis Kesenjangan Pelayanan PDAM



TUJUAN

Memahami kesenjangan pelayanan PDAM terhadap Standar Pelayanan/Corporate Plan

KELUARAN

Tabel Pencapaian Target Pelayanan/Corporate plan terakhir

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. Stakeholders lain

FASILITATOR

Orang atau tim yang:

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

METODE

- ☑ Presentasi
- ☑ Diskusi kelompok
- ☑ Diskusi pleno

MATERI

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Rangkuman identifikasi masalah hasil Tindak Lanjut Tahap 2.3
- ☑ Bahan presentasi: Pengantar Analisis Kesenjangan Kuantitatif
- ☑ Dokumen Perencanaan (Corprate Plan)
- ☑ Catatan hasil Tahap 2
- ☑ Data tentang penyelenggaraan pelayanan publik di masa lalu dan kecenderungan kebutuhan ke depan (Hasil Tahap 2.3)
- ☑ Format Tabulasi Analisis Kesenjangan Kuantitatif
- ☑ ToR Kegiatan

ALAT & BAHAN

- ☑ Komputer
- ☑ LCD Proyektor

WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 2. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Proses Penyusunan STPP
2. Fasilitator mereview hasil Tindak Lanjut Tahap 2.3
3. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Pengantar Analisis Kesenjangan Kuantitatif"
4. Fasilitator memandu peserta untuk mengisi Tabel Analisis Kesenjangan Kuantitatif dalam pleno. Sebagai alat bantu, gunakan LCD proyektor. Pandu peserta untuk mengisi kolom-kolom yang tersedia berdasarkan data penyelenggaraan pelayanan publik (hasil Tahap 2.3) dan dokumen-dokumen perencanaan PDAM (Corporate Plan, Rencana Induk Pengelolaan Air Minum, RPJMD Air Minum).

Sesi 2

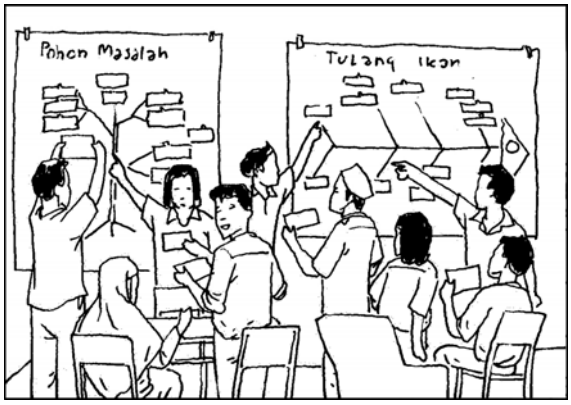
1. Berdasarkan data pada Tabel Analisis Kesenjangan Kuantitatif, peserta diminta untuk menentukan indikator-indikator kinerja yang dianggap strategis untuk ditindaklanjuti. Indikator strategis itu menjadi bahan pembahasan pada Tahap 4.1.
2. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP
3. Tindak Lanjut:
    - Kelompok Kerja mengumpulkan informasi mengenai manajemen pelayanan PDAM sebagai bahan Tahap 3.
    - Kelompok Kerja mengumpulkan data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan profil pelayanan PDAM
    - Kelompok Kerja menginventarisasi sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai standar pelayanan PDAM sebagai bahan Tahap 5
    - Kelompok Kerja mengumpulkan data tentang kondisi unit kerja (kapasitas personil, sarana, peralatan, program, dana)
    - Kelompok Kerja mengumpulkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan profil pelayanan PDAM
    - Kelompok Kerja menginventarisasi sumberdaya (personil, sarana, anggaran, kebijakan) yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan PDAM (sebagai bahan Tahap 4)

Tahap 3

Analisis Kebutuhan

Topik 1	2 sesi (2 x 1,5 jam)	Analisis Kebutuhan Teknis dan Manajemen Pelayanan PDAM
Topik 2	2 sesi (2 x 1,5 jam)	Analisis Manajemen Penyaluran Pelayanan PDAM

Topik 1 Analisis Kebutuhan Teknis dan Manajemen Pelayanan PDAM



TUJUAN

Memetakan persoalan Teknis dan manajemen pelayanan PDAM (*service delivery management*).

KELUARAN

6. Identifikasi Persoalan Teknis dan Manajemen Pelayanan PDAM (penetapan kelompok sasaran, penyiapan, penyaluran dan penyajian pelayanan)
7. Visualisasi Persoalan Utama dalam Manajemen Penyaluran Pelayanan PDAM (dikaitkan dengan kriteria pelayanan yang transparan, partisipatif, akuntabel, mudah, cepat, dan lancar)
8. Visualisasi Faktor Pendukung/Pendorong dan Penghambat Penanganan Persoalan Manajemen Penyaluran Pelayanan PDAM

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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
- ☑ Bahan presentasi: Pengantar Analisis Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Manejemen Pelayanan
- ☑ Catatan hasil Tahap 3.1
- ☑ Bahan presentasi: Teknik Penajaman Analisis Persoalan
- ☑ 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 sebelumnya Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP)
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Pengantar Analisis Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Manajemen Pelayanan". Kaitkan pemaparan dengan penjelasan mengenai kriteria *good-governance* dalam analisis persoalan pelayanan (transparan, partisipatif, akuntabel, aksesibel, dan keterjangkauan)

3. Fasilitator memandu peserta untuk mengidentifikasi proses penetapan kelompok sasaran, perancangan paket layanan, mobilisasi dukungan, penyaluran pelayanan, dan pusat pelayanan dengan memperhatikan aspek *good governance*. Sebagai alat bantu, tayangkan format daftar periksa Identifikasi Kesenjangan Proses Berdasarkan Aspek *Good Governance*. Pandu peserta menyusun kesepakatan untuk melengkapi tabel tersebut. Untuk memandu peserta, ajukan pertanyaan kunci sebagai berikut:
    - Apakah proses penetapan kelompok sasaran, perancangan paket layanan, mobilisasi dukungan, penyaluran pelayanan, dan pusat pelayanan dilaksanakan secara transparan, partisipatif, akuntabel, aksesibel, dan terjangkau?
4. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu masing-masing kelompok untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kenyataan dan harapan dalam proses penetapan kelompok sasaran, perancangan paket layanan, mobilisasi dukungan, penyaluran pelayanan, dan pusat pelayanan. Catat hasil identifikasi yang menggambarkan kenyataan dan harapan dalam kartu metaplan. Susun kartu metaplan dalam kelompok kartu "Harapan" dan "Kenyataan" dan presentasikan di hadapan seluruh peserta

Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta untuk mengelompokkan kartu-kartu metaplan hasil diskusi seluruh kelompok mengenai kesenjangan (harapan vs kenyataan) dalam sistem manajemen penyiapan, dukungan dan penyaluran pelayanan publik
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun rumusan mengenai akar persoalan (terkait *good governance*) pada setiap simpul alur pelayanan, dan ide-ide (peluang dan prasyarat)untuk mengurangi kesenjangan kenyataan dan harapan
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 mengkompilasi hasil diskusi kesenjangan sistem manajemen pelayanan publik: harapan, kenyataan, akar persoalan, dan ide-ide perbaikan sesuai dengan prinsip *good-governance*
    - Kelompok Kerja melakukan analisis manajemen pelayanan publik dengan mengisi lembar kerja Analisis Diagnostik

Topik 2 Analisis Manajemen Persoalan Pelayanan PDAM

TUJUAN

5. Mengidentifikasi akar masalah kesenjangan alur pelayanan publik terkait isu utama
6. Mengintegrasikan berbagai alternatif solusi yang teridentifikasi menjadi 2-3 solusi terpadu

KELUARAN

7. Daftar Akar masalah kesenjangan penyaluran pelayanan publik terkait isu utama
8. Daftar solusi alternatif Perbaikan Manajemen Pelayanan Publik
9. Solusi Terpadu Perbaikan Manajemen Pelayanan Publik

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. Stakeholders lain

FASILITATOR

Orang atau tim yang:

1. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik
2. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah

3. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif

METODE

☑ Presentasi

☑ Diskusi kelompok

☑ Diskusi pleno

MATERI

☑ Kerangka Penyusunan STPP

☑ Bahan presentasi: Teknik Penajaman Analisis Persoalan (dan Diagram Alur Pelayanan)

☑ Catatan hasil Tahap 3.2

☑ Tabel Analisis Diagnostic (hasil Tindak Lanjut Tahap 3.2)

☑ 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 dan Tindak Lanjut Tahap 3.1. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Pengantar Teknik Penajaman Analisis Persoalan"
3. Fasilitator membagi peserta menjadi dua kelompok. Pandu setiap kelompok untuk mengidentifikasi akar masalah pada setiap tahap dalam Diagram Alur Pelayanan Publik. Masing-masing membahas akar persoalan manajemen pelayanan mulai dari Tahap Rancangan Pelayanan, Mobilisasi, Penyaluran, sampai Tahap Menjangkau Kelompok Sasaran

4. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai rumusan akar masalah setiap tahap dalam Diagram Alur Pelayanan Publik

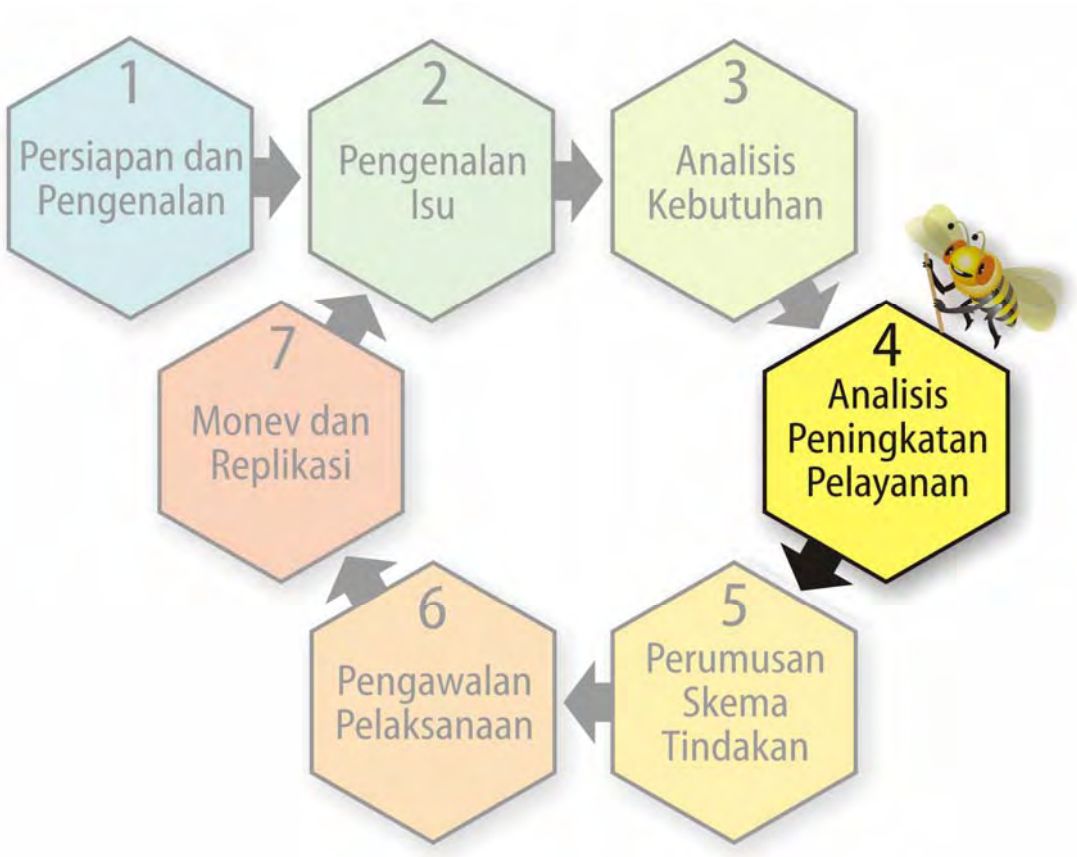
Sesi 2

1. Peserta kembali bergabung ke kelompok masing-masing dan mengidentifikasi alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah pada setiap tahap dalam Diagram Alur Pelayanan Publik. Catat hasil diskusi dan presentasikan di hadapan seluruh peserta
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai 2-3 solusi terpadu sebagai titik strategis dalam perbaikan 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 merangkum hasil mulai Tahap 3.1 sampai Tahap 3.2
    - Kelompok Kerja mempelajari Dokumen APBD tahun dan Rencana Tahunan Perusahaan.
    - Mempelajari dokumen perencanaan corporate plan terkait rumusan masalah dan usulan solusi yang disepakati.

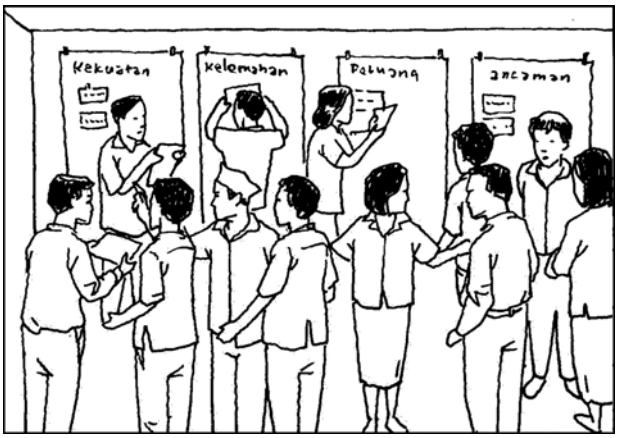
Tahap 4

Analisis Peningkatan Kapasitas Pelayanan PDAM

Topik 1	(2 x 1,5 jam)	Rancangan Peningkatan Kapasitas Teknis
Topik 2	(2 x 1,5 jam)	Rancangan Perbaikan Prosedur Pelayanan
Topik 3	(2 x 1,5 jam)	Rancangan Pengembangan Kebijakan
Topik 4	(3 x 1,5 jam)	Rancangan Pengembangan Kapasitas Personil
Topik 5	(2 x 1,5 jam)	Rancangan Peningkatan Organisasi Penyelenggara Pelayanan
Topik 6	(2 x 1,5 jam)	Rancangan Peningkatan Kapasitas Keuangan
Topik 7	(2 x 2 jam)	Prioritisasi Tindakan Peningkatan Pelayanan



Topik 1 Rancangan Peningkatan Kapasitas Teknis



TUJUAN

Menentukan strategi umum peningkatan kapasitas teknis pelayanan

KELUARAN

Usulan Strategi dan Tindakan Peningkatan kapasitas teknis Pelayanan PDAM

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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 teknis kajian anggaran

METODE

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

MATERI

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Catatan hasil Tahap 3
- ☑ Bahan presentasi: Pengantar Analisis Pengembangan Kapasitas Pelayanan
- ☑ Tabel Analisis Kesenjangan Pelayanan PDAM terhadap SPM/Corporate plan (hasil Tahap 3.)
- ☑ Bahan presentasi: Appreciative Inquiry
- ☑ Bahan presentasi tentang analisis alokasi anggaran pelayanan publik (hasil Tindak Lanjut Tahap 3.3)
- ☑ 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 PDAM
2. Narasumber memberikan gambaran tentang kondisi teknis operasional pelayanan PDAM
3. Fasilitator memandu peserta menyusun penyepakatan mengenai urutan prioritas program berdasarkan hasil diskusi. Ketetapan tentang prioritas diperoleh dengan memperhatikan hal-hal yang bersifat strategis,

Sesi 2

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Appreciative Inquiry"[1]
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesimpulan dan kesepakatan mengenai strategi peningkatan kapasitas teknis operasional pelayanan PDAM untuk mencapai target SPM/corporate plan
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 mengkompilasi hasil penyepakatan strategi dan tindakan peningkatan kapasitas teknis pelayanan PDAM untuk mencapai target SPM/corporate plan.
   - Kelompok Kerja mempersiapkan data mutakhir tentang organisasi dan manajemen PDAM.

[1] Bahan presentasi "Appreciative Inquiry" menggunakan contoh Puskesmas. Fasilitator pelru memodifikasi sesuai dengan sektor pelayanan PDAM.

Topik 2 Rancangan Perbaikan Prosedur Pelayanan

TUJUAN

Memperbaiki prosedur distribusi pelayanan PDAM

KELUARAN

Rancangan Bagan Alir Prosedur Distribusi Pelayanan PDAM

PESERTA

- ☑ Tim Inti
- ☑ Kelompok kerja
- ☑ Direksi PDAM
- ☑ 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

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Diagram Alur Pelayanan Publik (hasil Tindak Lanjut 4)
- ☑ Bahan presentasi: Perbaikan Prosedur Pelayanan
- ☑ Catatan hasil Tahap 4.
- ☑ Catatan hasil Tahap 3. (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 sebelumnya. 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.).
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. dan Tahap 4. (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 PDAM?*
- *Sub-proses dalam Diagram Alur Prosedur Pelayanan PDAM mana yang perlu mendapat prioritas untuk disempurnakan?*
- *Apa gagasan untuk menyempurnakan Diagram Alur Prosedur Pelayanan PDAM? (gagasan antara lain dapat berupa penghapusan, penggabungan, penyederhanaan, dan pelimpahan pelaksanaan kegiatan layanan*)

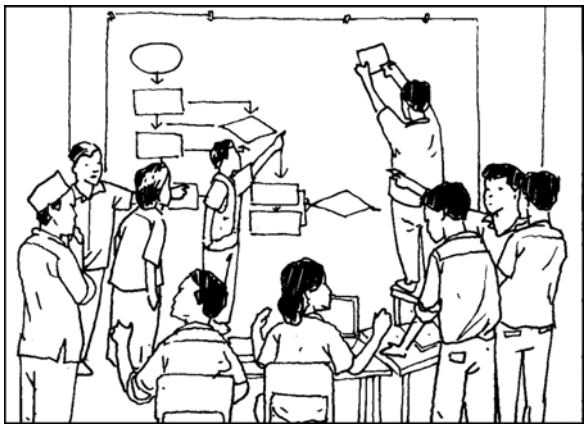
5. Setiap kelompok mencatat hasil diskusi dan mempresentasikan di hadapan seluruh peserta

Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta untuk menganalisis Rancangan Diagram Alur Prosedur Pelayanan PDAM yang telah disempurnakan. Tempelkan gagasan penyempurnaan yang telah disepakati peserta dalam kertas plano terpisah.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun penyimpulan dan penyepakatan rekomendasi Rancangan Diagram Alur Prosedur Pelayanan PDAM
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
   - Kelompok Kerja menyiapkan Organigram SKPD Mitra Utama

4
Analisis Peningkatan Pelayanan

Topik 3 Rancangan Pengembangan Kebijakan



TUJUAN

Menyusun usulan penyempurnaan/penyusunan kebijakan daerah yang mendukung perbaikan pelayanan PDAM.

KELUARAN

- ☑ Rumusan Usulan Penyempurnaan/ Penyusunan Kebijakan Daerah (Perda atau SK Bupatii/Walikota, Juklak atau Juknis)
- ☑ Rencana Pembahasan Usulan Penyempurnaan/Penyusunan Kebijakan Daerah Dengan Pihak Terkait

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok Kerja
3. Direksi PDAM
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

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Catatan hasil Tahap sebelumnya (tentang kebijakan)
- ☑ Kebijakan daerah (Perda, SK kepala daerah, Juklak/Juknis) tentang manajemen pelayanan publik
- ☑ Catatan hasil Tahap sebelumnya
- ☑ Bahan presentasi: Penyusunan Kebijakan Peningkatan Pelayanan PDAM
- ☑ 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 sebelumnya (tentang kebijakan). Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Narasumber memaparkan bahan presentasi mengenai:
   - Kebijakan daerah (Perda dan SK kepala daerah)

- Juklak/Juknis/SOP pelaksanaan pelayanan PDAM

3. Fasilitator memandu peserta untuk berdiskusi dengan narasumber tentang kebijakan terkait dengan manajemen pelayanan PDAM.
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 PDAM. 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,
   a. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai usulan penyempurnaan hasil diskusi kelompok dan rencana pembahasan usulan dengan pihak terkait
   b. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP
   c. Tindak Lanjut:
      - Kelompok Kerja merangkum hasil mulai Tahap yang telah dibahas.
      - Kelompok Kerja menyusun usulan tindakan (lanjutan) pengembangan kebijakan daerah yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan PDAM
      - Kelompok Kerja membahas usulan penyempurnaan/penyusunan kebijakan daerah

Topik 4 Rancangan Pengembangan Kapasitas Personil

TUJUAN

Menyusun rencana proses pengembangan kemampuan personil (sumberdaya manusia) PDAM

KELUARAN

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

PESERTA

- ☑ Tim Inti
- ☑ Kelompok kerja
- ☑ Direksi PDAM
- ☑ Kepala SKPD Mitra Utama
- ☑ Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
- ☑ Stakeholders lain

FASILITATOR

Orang atau tim yang:

a. Mempunyai kapasitas fasilitasi manajemen pelayanan publik
b. Menguasai isu bidang layanan terkait
c. Berpengalaman bekerjasama dengan pemerintah daerah

d. Berpengalaman memfasilitasi pertemuan partisipatif

METODE

- ☑ Presentasi
- ☑ Curah pendapat
- ☑ Diskusi Kelompok
- ☑ Diskusi Pleno

MATERI

- ☑ 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 sebelumnya. 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

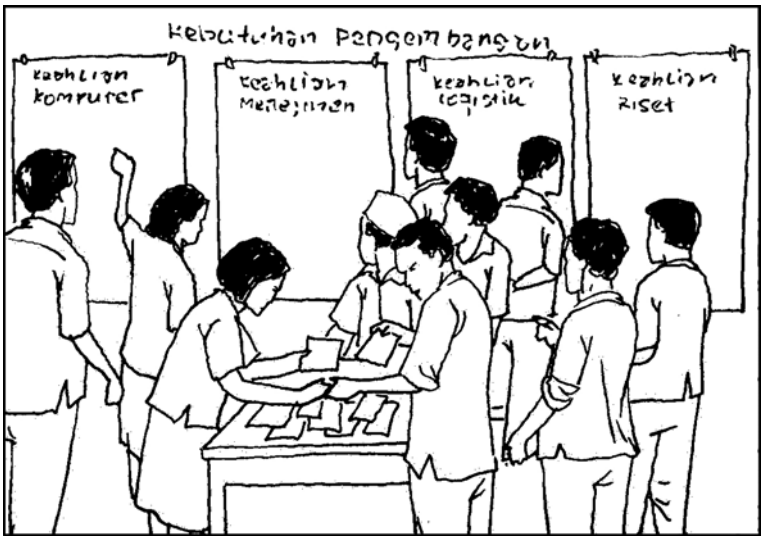
3. Fasilitator memandu peserta mengemukakan pendapat tentang kapasitas personil yang dibutuhkan mengacu pada hasil Tahap sebelumnya (tentang personil). Tulis hasil curah pendapat dalam kartu metaplan
4. Fasilitator memandu peserta membahas prioritas jenis kapasitas yang akan ditingkatkan dengan memperhatikan hasil Tindak Lanjut Tahap sebelumnya. 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 PDAM.

4
Analisis Peningkatan Pelayanan

Topik 5 Rancangan Peningkatan Organisasi Penyelenggara Pelayanan



TUJUAN

Memperbaiki kapasitas dan efektivitas organisasi pelayanan PDAM

KELUARAN

1. Rancangan Penyempurnaan Organisasi Pelayanan PDAM
2. Deskripsi peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unit

PESERTA

- ☑ Tim Inti
- ☑ Kelompok kerja
- ☑ Direksi PDAM
- ☑ 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

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Catatan hasil Tahap sebelumnya (tentang masalah organisasi)
- ☑ Bahan presentasi: Peningkatan Efektivitas Organisasi Pelayanan PDAM
- ☑ Hasil Tindak Lanjut Tahap sebelumnya.
- ☑ 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 sebelumnya 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 membagi peserta menjadi beberapa kelompok berdasarkan jumlah unit/SKPD yang terlibat dalam sistem pelayanan . Pandu setiap kelompok untuk menyusun gagasan mengenai penyempurnaan peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unit/ tersebut. Catat hasil diskusi dan presentasikan di hadapan seluruh peserta

4. Fasilitator memandu peserta menyusun kelengkapan dan menyepakati gagasan penyempurnaan peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unit pelayanan dalam sistem jaringan pelayanan selengkap-lengkapnya.

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 dengan membahas:
   - Struktur organisasi di tingkat pengelola dan penyelenggara pelayanan PDAM
   - Uraian jabatan dalam struktur organisasi di masing-masing tingkat
3. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun rancangan sistem dan susunan organisasi PDAM. Penyepakatan gagasan dilakukan dengan memperhatikan hasil Tahap sebelumnya
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 menyempurnaan rancangan struktur organisasi pelayanan, peran tugas dan tanggung-jawab masing-masing (sub) unit
   - Kelompok Kerja mengidentifikasi kompetensi personil saat ini berdasarkan peran, tugas, dan tanggung jawab di setiap unit
   - Kelompok Kerja menyusun usulan tindakan (lanjutan)operasionalisasi program peningkatan organisasi pelayanan

Topik 6 Rancangan Peningkatan Kapasitas Keuangan

TUJUAN

Mengkaji dan Menyusun rencana perbaikan kapasitas keuangan untuk mendukung peningkatan pelayanan PDAM.

KELUARAN

☑ Rumusan Usulan Pengembangan kapasitas financial PDAM.

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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

- ☑ 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 sebelumnya (tentang teknis operasional dan manajemen). Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Narasumber memaparkan bahan presentasi mengenai:
   - Aspek Finansial dalam PDAM.
3. Fasilitator memandu peserta untuk berdiskusi dengan narasumber tentang kondisi finansial dan faktor yang mempengaruhi keuangan PDAM.

4. Fasilitator memandu peserta mengemukakan gagasan tentang isu-isu strategis yang perlu dalam peningkatan kapasitas finansial. Catat gagasan yang muncul dalam kertas plano sebagai acuan diskusi kelompok

Sesi 2

1. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Prinsip dasar faktor finansial PDAM". Kaitkan dengan kebijakan yang mendukung usulan peningkatan kemampuan Teknis operasional, organisasi, prosedur, dan personil
2. Fasilitator membagi peserta dalam kelompok. Pandu setiap kelompok untuk merumuskan usulan peningkatan kapasitas finansial.

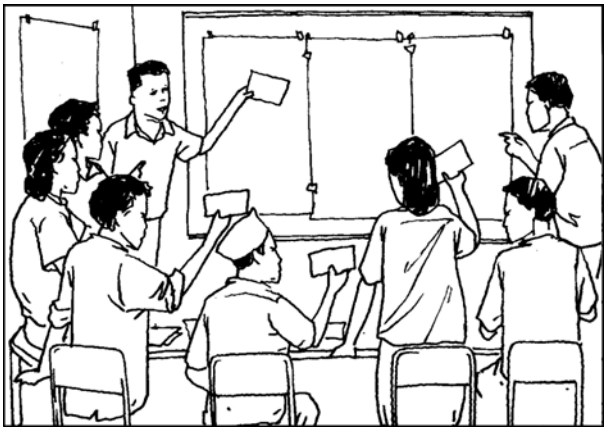
a. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai usulan penyempurnaan hasil diskusi kelompok dan rencana pembahasan usulan dengan pihak terkait

b. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya dengan mengacu kepada Kalender Kerja Penyusunan STPP

c. Tindak Lanjut:

- Kelompok Kerja merangkum hasil per tahap
- Kelompok Kerja menyusun usulan tindakan (lanjutan) pengembangan kapasitas finansial PDAM yang menunjang peningkatan kinerja manajemen pelayanan PDAM.
- Kelompok Kerja membahas usulan penyempurnaan/penyusunan Peningkatan Kapasitas Finansial.

Topik 7 Prioritisasi Tindakan Peningkatan Pelayanan



TUJUAN

Menetapkan urutan prioritas kegiatan yang akan diajukan dalam STPP PDAM.

KELUARAN

1. Rumusan Usulan Tindakan Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM
2. Matriks Penilaian Usulan Tindakan Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM
3. Prioritas Tindakan Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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
- ☑ Teknik MCUA
  (*Multiple Criteria Utility Assesment*)

MATERI

- ☑ Kerangka Penyusunan STPP
- ☑ Kebijakan daerah (Perda, SK kepala daerah, Juklak/Juknis) tentang pelayanan PDAM.
- ☑ Bahan presentasi: Prioritisasi Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- ☑ Catatan hasil Tahap 4.1, Tahap 4.2, Tahap 4.3, 4.4, 4.5 dan Tahap 4.6
- ☑ Bahan presentasi:
  Pengantar Teknik MCUA
  (*Multiple Criteria Utility Assesment*)
- ☑ ToR Kegiatan

ALAT & BAHAN

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

WAKTU

2 sesi (2 x 2 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil pertemuan dari Tahap 4.1, sampai tahap 4.6. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP

2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Prioritisasi Tindakan Peningkatan Pelayanan PDAM" dan "Pengantar Teknik *Mutiple Criteria Utility Assesment* (MCUA)"[2]
3. Fasilitator memandu peserta untuk menentukan bobot dan skor pada masing-masing pilihan tindakan peningkatan pelayanan
4. Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok berdasarkan aspek teknis, finansial dan manajemen (P3O). Setiap kelompok menetapkan prioritas tindakan dengan menggunakan Teknik MCUA.

Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta menyusun prioritas tindakan aspek Teknis, Finansial dan manajemen dengan mengacu pada hasil penjumlahan bobot dan skor masing-masing pilihan tindakan peningkatan pelayanan. Gunakan teknik MCUA untuk menentukan prioritas program/kegiatan yang memiliki skor sama
2. Peserta menyepakati susunan prioritas program/kegiatan yang akan dimasukkan ke dalam draft STPP
3. Peserta menetapkan jadwal, agenda, dan *stakeholders* yang akan dilibatkan dalam pertemuan selanjutnya
4. Tindak Lanjut:
    - Kelompok kerja merangkum hasil mulai Tahap 4.1 hingga Tahap 4.7

[2] Bahan presentasi Pengantar Teknik MCUA (Multiple Criteria Utility Assesment) menggunakan contoh program peningkatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Boyolali. Fasilitator perlu mengganti dengan contoh lain yang sesuai dengan sektor pelayanan publik yang dibahas

Tahap 5

Perumusan Skema Tindakan Pelayanan (STPP)

Topik 1	2 sesi (2 x 1,5 jam)	Rancangan Pengembangan Efektivitas Teknis dan Manajemen Pelayanan PDAM
Topik 2	2 sesi (2 x 1,5 jam)	Penyusunan Citizen Charter
Topik 3	2 sesi (2 x 1 jam)	Penyepakatan Draft STPP

Topik 1 Rancangan Pengembangan Efektivitas Teknis dan Manajemen Pelayanan PDAM

TUJUAN

Menyusun skema tindakan menyangkut peningkatan efektivitas manajemen (P3O) dan teknis pelayanan PDAM.

KELUARAN

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan PDAM

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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
- ☑ 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

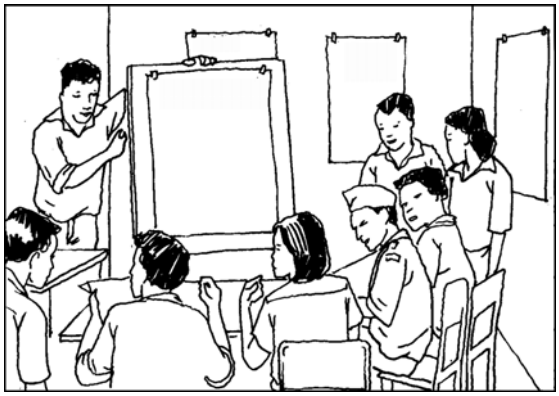
1. Fasilitator mereview hasil Tahap 4.1 sampai 4.7. Sebagai alat bantu gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi "Perumusan Skema Tindakan Peningkatan Manajemen Pelayanan PDAM"
3. Fasilitator membagi peserta menjadi tiga kelompok. Pandu setiap kelompok untuk merencanakan tindakan peningkatan manajemen pelayanan publik, dan mengisi lembar kerja berdasarkan aspek teknis, finansial dan manajemen (P3O), serta membahas:
   - Penjadwalan pelaksanaan kegiatan
   - Organisasi pelaksanaan
   - Penetapan penanggung jawab
   - Pengganggaran (besaran biaya)

   Setiap kelompok mencatat hasil kerja kelompok dan memperesentasikan 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 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. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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 5.1
- ☑ 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

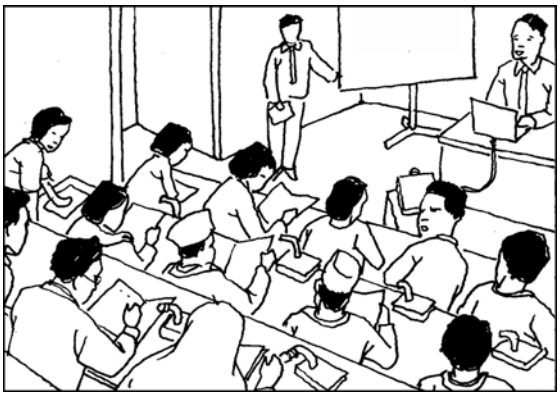
Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil dan Tindak Lanjut Tahap 5.1. 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 Peningkatan Pelayanan PDAM. Setiap kelompok melengkapi hasil Tindak Lanjut Tahap sebelumnya dengan indikator kinerja, perkiraan biaya, analisis finansial 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 di hadapan 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

Topik 3 Penyepakatan Draft Skema Tindakan Peningkan Pelayanan



TUJUAN

Memperoleh kesepakatan dari DPRD, kepala daerah, dan *stakeholders* kunci terhadap Draft STPP PDAM

KELUARAN

Kesepakatan Draft STPP

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Kepala Daerah
4. Pimpinan DPRD
5. Kepala Bappeda
6. Direksi PDAM
7. Kepala Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
8. *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 Pleno

MATERI

- ☑ Kerangka Proses Penyusunan STTP
- ☑ Draft STTP PDAM
- ☑ Draft Juklak dan Juknis pelaksanaan STTP
- ☑ Draft dokumen kerjasama antar-SKPD
- ☑ Bahan laporan: Proses Penyusunan Draft STTP
- ☑ ToR Kegiatan

ALAT & BAHAN

- ☑ Komputer setiap kelompok
- ☑ LCD proyektor

WAKTU

2 sesi (2 x 1,5 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Laporan Ketua Tim Kerja tentang Proses Penyusunan STPP (review hasil Tahap 1.1 hingga Tahap 5.2). Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP
2. Presentasi Direktur PDAM tentang Draft STPP. Baik rencana tindakan yang dapat dilaksanakan langsung oleh SKPD terkait maupun rencana tindakan yang perlu mendapat persetujuan pimpinan daerah
3. Penyerahan Draft STPP kepada Pimpinan DPRD dan kepala daerah
4. Pimpinan DPRD menyampaikan tanggapannya terhadap draft STPP
5. Kepala Daerah menyampaikan tanggapan kepala daerah terhadap draft STPP
6. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai draft STPP

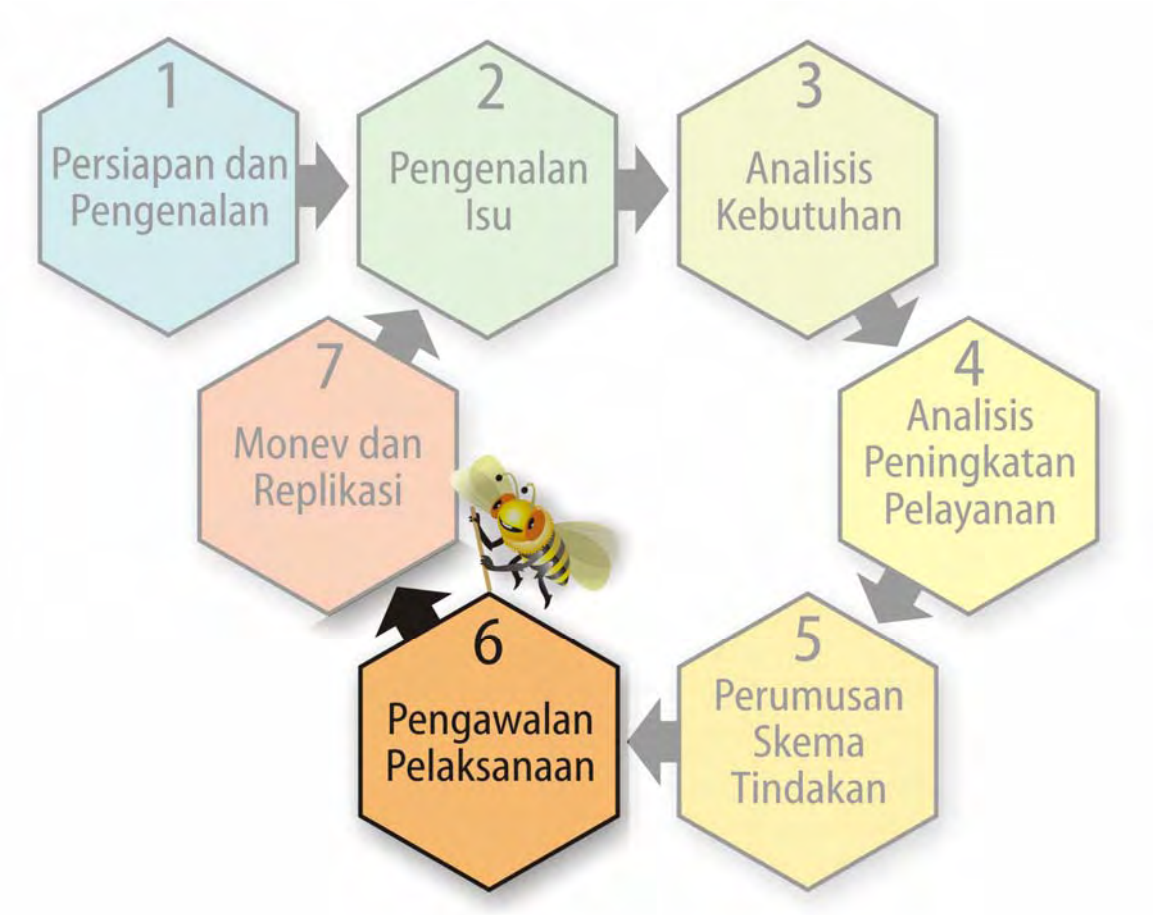
Sesi 2

1. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai Juklak dan Juknis pelaksanaan STPP.
2. Fasilitator memandu peserta menyusun kesepakatan mengenai draft dokumen kerjasama antar-SKPD/Instansi .
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 mendorong pengesahan STPP dan *Citizen Charter* oleh kepala daerah
    - Kelompok Kerja menyusun Juklak dan Juknis pelaksanaan STPP untuk kemudian diserahkan kepada pejabat yang berwenang untuk disahkan
    - Kelompok Kerja menyiapkan bahan presentasi untuk menyisipkan STPP ke dalam RPJMD dan Corporate Plan
    - Kelompok Kerja menyediakan worksheet Rencana Tahunan Perusahaan.
    - Kelompok Kerja menyediakan Daftar Kode Program/Kegiatan.
    - Kelompok Kerja merangkum hasil mulai Tahap 5.1 hingga Tahap 5. 3.

Tahap 6

Pengawalan Pelaksanaan

Topik 1	2 sesi (2 x 1 jam)	Integrasi STPP ke dalam Corporate plan/rencana bisnis PDAM
Topik 2	2 sesi (2 x 1 jam)	Kajian Keuangan/Finansial (Integrasi Corplan)
Topik 3	3 sesi (3 x 1,5 jam)	Pelaksanaan Kegiatan dalam STPP



6
Pengawalan Pelaksanaan

Topik 1 Integrasi STPP kedalam Corporate plan/ rencana bisnis PDAM

TUJUAN

Penyisipan STPP ke dalam Corporate Plan dan Rencana Bisnis

KELUARAN

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

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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 Papan dan kertas plano Spidol warna
LCD proyektor Isolasi kertas

WAKTU

2 sesi (2 x 1 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 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
4. Tindak Lanjut:
    - Tim Perumus menyusun naskah akademik atau draft kebijakan daerah

Topik 2 Pelaksanaan STPP

TUJUAN

1. Menyepakati rancangan pelaksanaan program/kegiatan hasil STPP oleh PDAM
2. Menetapkan tahapan dan pelibatan Pokja dalam mengawal pelaksanaan program/kegiatan hasil STPP

KELUARAN

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

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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
- ☑ Pendampingan (*Technical assistant*)

MATERI

- ☑ 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 disiapkan:

- Dokumen Juknis Pelaksanaan STPP
- Dokumen Kerjasama Antar-unit/ Pengelola Air Minum.
- Catatan hasil Tahap 5. mengenai STPP yang dapat dilaksanakan langsung oleh PDAM
- Rumusan *Citizen Charter*

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

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

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 PDAM
2. Fasilitator memandu peserta untuk menyusun kesepakatan mengenai jadwal pembahasan lebih lanjut tentang kerjasama pelaksanaan STPP.
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 melakukan pendampingan pelaksanaan STPP
   - Kelompok Keja melakukan pendampingan proses ratifikasi dokumen kerjasama dengan SKPD terkait

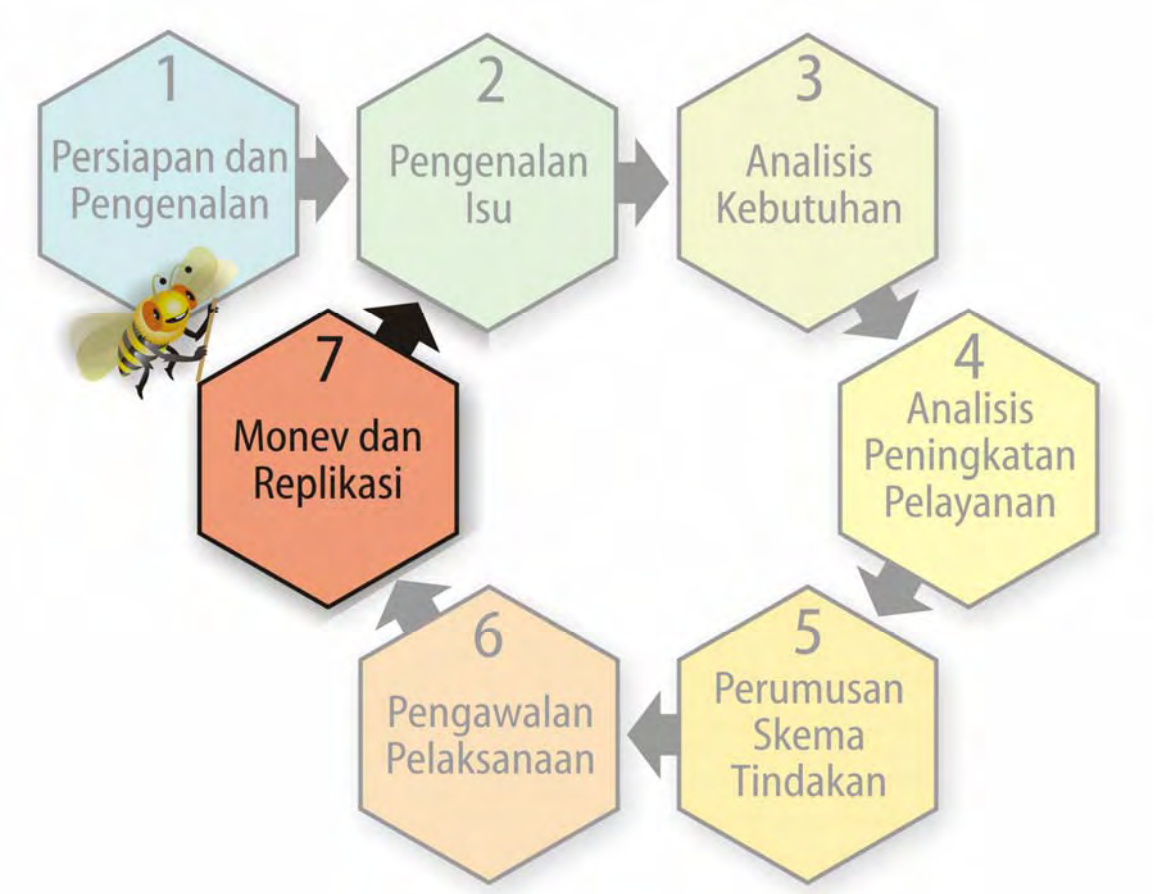
Kelompok Kerja merangkum hasil Tahap 6.1 dan Tahap 6.2

Tahap 7

Monev dan Replikasi

Topik 1 1 sesi (1 x 2 jam) Monitoring & Evaluasi

Topik 2 2 sesi (2 x 1,5 jam) Dokumentasi dan Replikasi



Topik 1 Monitoring & Evaluasi

TUJUAN

Mengembangkan format dan pendekatan monitoring dan evaluasi (monev) yang partisipatif

KELUARAN

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

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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
- ☑ Kartu metaplan
- ☑ Spidol warna
- ☑ Isolasi kertas

WAKTU

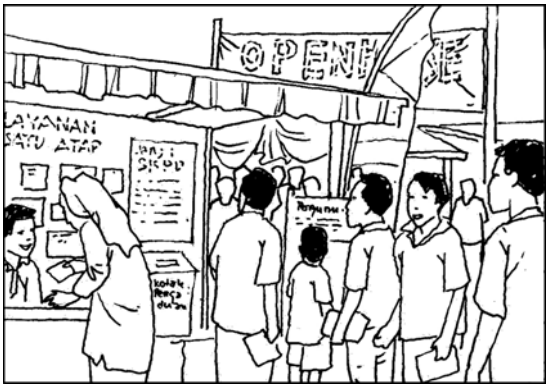
2 sesi (2x2 jam)

AGENDA/PROSES FASILITASI

Sesi 1

1. Fasilitator mereview hasil Tahap 6
2. Fasilitator memaparkan bahan presentasi ”Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan STPP PDAM”
3. Fasilitator memandu peserta untuk melakukan perancangan monitoring dan evaluasi pelaksanaan STPP dengan mengacu kepada Smart-Logframe yang telah disepakati (hasil Tahap 5)
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 PDAM.
6. Tindak Lanjut:
   - Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan STPP PDAM.

Topik 2 Dokumentasi dan Replikasi Peningkatan Manajemen Pelayanan PDAM.



TUJUAN

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

KELUARAN

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

PESERTA

1. Tim Inti
2. Kelompok kerja
3. Direksi PDAM
4. Instansi/SKPD lain (penyedia/ penyelenggara pelayanan terkait)
5. 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 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. Sebagai alat bantu, gunakan Kerangka Penyusunan STPP PDAM.
2. Fasilitator memandu peserta untuk mengidentifikasi kegiatan dalam STPP PDAM. 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
3. 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

Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Aplikasi Bidang Lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Panduan ini dibuat berdasarkan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan Publik (STPP) umum, yang dilengkapi dengan Sistem Penyediaan Air Minum terminologi dan contoh, dengan kasus spesifik peningkatan pelayanan dasar dalam bidang SPAM PDAM melalui skema tindakan yang tersedia dalam Kumpulan Praktek-Praktek Terbaik. Manual STPP umum, dan panduan aplikasinya telah disahkan oleh Departemen Dalam Negeri melalui Surat Edaran No. 100/121/PUM tertanggal 3 Februari 2009 mengenai Usaha-usaha Strategis untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Daerah.

Panduan ini membahas berbagai konsep, isu, memformulasi masalah dan solusi terkait dengan pelayanan publik. Panduan ini membantu fasilitator dengan memberikan panduan langkah-langkah untuk mengembangkan strategi, program dan aktivitas STPP, serta bagaimana memanfaatkan sumberdaya dan menerapkan sebuah rencana hingga mengevaluasi kinerjanya. Seorang fasilitator perlu menggunakan manual STPP umum hanya setelah para pemangku kepentingan lokal setuju untuk meningkatkan pelayanan publik, dan hanya menggunakan panduan ini apabila kelompok kerja daerah telah terbentuk untuk menyetujui hambatan dalam pemberian pelayanan SPAM PDAM.

Pada umumnya, fasilitator adalah seorang konsultan yang telah berpengalaman melakukan fasilitasi dan pembelajaran bagi orang dewasa, sementara kelompok sasaran dapat mencakup akademisi, pimpinan dan staf penyelenggara pelayanan publik (SKPD), DPRD, LSM, media masa lokal, dan siapa saja yang memiliki perhatian dan kepedulian terhadap upaya perbaikan pelayanan SPAM PDAM.

Seperti Manual STPP umum, Panduan ini terdiri dari 7 bab/bagian, sebagai berikut:

Tahap I : Pengenalan dan Persiapan.
Tahap II : Analisis isu strategis.
Tahap III : Analisis kebutuhan dan identifikasi masalah manajemen pelayanan.
Tahap IV : Analisis peningkatan kapasitas pelayanan (teknis, prosedur, organisasi, personel, kebijakan dan keuangan).
Tahap V : Perumusan Skema tindakan Pelayanan (STTP).
Tahap VI : Pengawalan pelaksanaan
Tahap VII : Monev dan Replikasi.

Ketujuh Bab ini didesain untuk pelatihan selama 4-5 hari efektif, yang dilanjutkan dengan serial pendampingan (technical assistance) bagi kelompok kerja yang menyusun dan mengimplementasi skema tindakan. Setiap topik berisi latar belakang, pertanyaan kunci, tujuan, alokasi waktu, metode, penata/desain ruang pertemuan, alat bantu, dan petunjuk tahap demi tahap bagi fasilitator. Panduan ini juga didukung dengan bahan presentasi (Powerpoint) dan worksheet. Selain itu fasilitator juga bebas menambahnya dengan handout atau materi-materi lain sesuai kebutuhan.

LGSP
www.lgsp.or.id