



---

# KECAMATAN CIBINONG

---

**Laporan Review SOP Pelayanan  
Kecamatan Cibinong**



# Laporan Review SOP Pelayanan Kecamatan Cibinong Tahun 2021

## A. PENDAHULUAN

Kebijakan pembangunan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan pembangunan nasional. Kebijakan reformasi birokrasi pada akhirnya diharapkan dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi dan peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur, serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik Aparatur Negara.

Reformasi Birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang meliputi aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, pengawasan dan pelayanan publik. Dalam melakukan Reformasi Birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik disusun rencana aksi yang berisi rencana pelaksanaan operasional Reformasi Birokrasi selama 1 (satu) tahun.

Dalam pelaksanaan Reformasi dan Birokrasi di Kecamatan Cibinong diterjemahkan dalam 8 area perubahan yaitu:

1. Manajemen Perubahan
2. Penataan Peraturan Perundang-Undangan
3. Penataan Dan Penguatan Organisasi
4. Penataan Tata Laksana
5. Penataan Sistem Manajemen Sdm
6. Penguatan Akuntabilitas
7. Penguatan Pengawasan
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Khusus dalam area peningkatan kualitas pelayanan public perlu ada evaluasi terhadap SOP, hal ini berkaitan dengan adanya perubahan SOTK Kecamatan yang baru sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 98 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 73 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan.

## **B. DASAR HUKUM REFORMASI BIROKRASI**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 12);
13. Peraturan Bupati Bogor Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;
14. Peraturan Bupati Bogor Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan;

## **C. HASIL REVIEW TERHADAP SOP KECAMATAN CIBINONG**

1. Standar Operasioal Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Cibinong yang sudah diterapkan secara umum sudah baik dan berjalan secara optimal, baik dalam perizinan maupun non perizinan.

2. Dalam hal pengendalian dilakukan metode paraf dari mulai Pelaksana, Kasi Pemerintahan dan Sekretaris Kecamatan. Namun hal ini sedikit menyebabkan rentang kendali terlalu jauh dan meja birokrasi menjadi lebih panjang yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama, sehingga perlu ada tindak lanjutnya.
3. Dalam hal pengkoordinasian sudah berjalan hanya perlu perubahan terutama setelah adanya Kasi Pendidikan dan Kesehatan.
4. Sejauh ini dalam penyampaian informasi belum adanya pegawai yang khusus menangani pengaduan dan informasi pelayanan (customer service), sehingga pelaksanaannya masih dilakukan oleh security.

#### **D. KESIMPULAN**

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan Cibinong, sejauh ini sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa permasalahan yang perlu pengkoordinasian lebih lanjut, menyangkut paraf kendali agar lebih cepat dalam proses dan perlu adanya petugas khusus yang menangani masalah pengaduan dan informasi pelayanan (customer service) dalam satu meja tersendiri, dengan demikian warga masyarakat dapat lebih mudah dilayani dan fungsi yang lain (security) tidak terganggu.

Cibinong, 31 Januari 2022

KASI PEMERINTAHAN



**Nasir, SH, MH**

Pembina, IV/a

NIP. 196801131993031004