

**WALIKOTA BLITAR  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**RANCANGAN PERATURAN WALIKOTA BLITAR  
NOMOR TAHUN 2025  
TENTANG  
PETA JALAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026-2029**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA BLITAR,**

**Menimbang :**

- a. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya Peta Jalan Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk mewujudkan kepastian hukum, perlu adanya pengaturan mengenai Peta Jalan Pelayanan Publik Tahun 2026-2029;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Peta Jalan Pelayanan Publik Tahun 2026-2029;

**Mengingat :**

- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 5 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025 -2029 (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Blitar Nomor 5);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PETA JALAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026-2029.

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin

pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Walikota adalah Walikota Blitar.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Peta Jalan Pelayanan Publik adalah rencana strategis sebagai pedoman pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 2

- (1) Peta Jalan Pelayanan Publik Tahun 2026-2029 menjadi pedoman bagi Pemerintah Daerah dan Perangkat Daerah dalam melaksanakan pelayanan publik.
- (2) Peta Jalan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan sistematika sebagai berikut:
  - a. Bab I Pendahuluan;
  - b. Bab II Evaluasi Pelayanan Publik Kota Blitar;
  - c. Bab III Agenda Pelayanan Publik Pemerintah Kota Blitar 2026-2029;
  - d. Bab IV Manajemen Pelayanan Publik 2026-2029; dan
  - e. Bab V Penutup.
- (3) Peta Jalan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 3

Setiap penyelenggara Pelayanan Publik memperhatikan hal sebagai berikut:

- a. asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. hak, kewajiban, dan larangan penyelenggara pelayanan;
- c. standart pelayanan;

- d. survei kepuasan masyarakat;
- e. maklumat pelayanan;
- f. sistem informasi Pelayanan Publik;
- g. forum konsultasi publik;
- h. pelayanan khusus;
- i. peran serta masyarakat;
- j. kerahasiaan dokumen; dan
- k. menciptakan inovasi pelayanan.

#### Pasal 4

- (1) Dalam pelaksanaan program kegiatan Pelayanan Publik, dibentuk tim pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Tim pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan susunan keanggotaan:
  - a. Pembina : Walikota;
  - b. Penanggungjawab : Sekretaris Daerah;
  - c. Ketua : Asisten Administrasi Pembangunan dan Umum;
  - d. Sekretaris : Kepala Bagian Organisasi; dan
  - e. Anggota : Seluruh kepala Perangkat Daerah.
- (3) Tim pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas:
  - a. merumuskan peta jalan pelayanan publik Pemerintah Daerah 2026-2029 di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. menjaga kesinambungan program Pelayanan Publik yang telah berjalan baik;
  - c. melakukan penyesuaian yang diperlukan agar target yang dihasilkan selalu dapat menyesuaikan kebutuhan stakeholder; dan
  - d. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan melakukan penyesuaian yang diperlukan.
- (4) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Tim pelaksana Pelayanan Publik dibantu oleh Sekretariat.
- (5) Tim pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

## BAB III

### MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 5

- (1) Monitoring pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilaksanakan dengan mekanisme meliputi:
  - a. Perangkat Daerah; dan
  - b. Pemerintah Daerah.
- (2) Mekanisme monitoring pada Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pertemuan rutin yang dipimpin langsung oleh Kepala Perangkat Daerah setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan membahas implementasi kebijakan pelayanan publik seperti:
    1. standar pelayanan;
    2. standar operasional prosedur; dan
    3. maklumat pelayanan;
  - b. evaluasi pelayanan menggunakan aplikasi Sukma e-Jatim serta sarana prasarana pengaduan;
  - c. pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan; dan
  - d. menyusun rencana aksi dan tindak lanjut hasil evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik.
- (3) Mekanisme monitoring pada Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. pertemuan rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melibatkan lintas Perangkat Daerah terkait implementasi kebijakan Pelayanan Publik;
  - b. pembinaan Pelayanan Publik ke seluruh Perangkat Daerah dengan melakukan sosialisasi dengan menghadirkan narasumber dan pemeriksaan lapangan implementasi kebijakan Pelayanan Publik;
  - c. menyusun rencana aksi dan rencana tindak lanjut perbaikan Pelayanan Publik berdasarkan evaluasi Pelayanan Publik; dan
  - d. menyusun laporan perbaikan target kinerja Pelayanan Publik kepada Walikota.

#### Pasal 6

- (1) Evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilaksanakan dengan mekanisme meliputi:
  - a. Perangkat Daerah; dan
  - b. Pemerintah Daerah.
- (2) Mekanisme evaluasi pada Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a. hasil evaluasi pelayanan publik melalui Sukma e-Jatim, ditindak lanjuti dengan menyusun rencana aksi dan rencana tindak lanjut perbaikannya;
  - b. melaporkan tindak lanjut perbaikan kepada Tim pelaksana Pelayanan Publik; dan
  - c. merumuskan ulang target Pelayanan Publik.
- (3) Mekanisme evaluasi pada Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. melakukan kompilasi hasil evaluasi Pelayanan Publik setiap Perangkat Daerah untuk perbaikan kebijakan Pelayanan Publik tingkat kota;
  - b. melaksanakan forum pelayanan publik tingkat kota guna membahas perbaikan pelayanan publik tingkat kota

## BAB IV PENDANAAN

### Pasal 7

Pendanaan pelaksanaan Peta Jalan Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

## BAB V KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 8

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blitar  
pada tanggal  
WALIKOTA BLITAR,

SYAUQUL MUHIBBIN

PETA JALAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2026-2029

BAB I  
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat membutuhkan layanan dari pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, baik kebutuhan administratif, barang maupun jasa. Layanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah layanan yang baik, agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat. Secara sederhana pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kondisi kualitas pelayanan publik saat ini masih jauh dari harapan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa. Beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam dunia birokrasi seperti lamban, berbelit-belit, ketidakpastian waktu, diskriminasi, berorientasi kekuasaan, lebih cenderung untuk dilayani daripada melayani dan biaya lebih mahal. Bahkan ada anggapan di masyarakat tentang pelayanan publik yaitu jika bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah. Hal tersebut memberikan kesan yang buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi yang menyediakan layanan serta hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Hal ini harus diperbaiki agar pelayanan semakin baik di masa-masa yang akan datang, dan masyarakat merasakan kenyamanan dalam pelayanan.

Kini terjadi perubahan paradigma pelayanan publik, yaitu ditempatkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat. Upaya dan strategi inovasi dalam pelayanan publik harus senantiasa dilakukan. Salah satu upayanya adalah dengan mengembangkan budaya kerja yang baik di kalangan Aparatur Sipil Negara.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan akan terwujud sebuah konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang

mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Melalui undang-undang ini diharapkan mampu memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik meliputi:

1. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
4. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standart pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana prasarana, biaya / tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja;
6. Peran serta masyarakat;
7. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
8. Sanksi.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang paripurna dengan didukung adanya kebijakan pelayanan publik yang pro pengguna layanan, terciptanya profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan, sarana prasarana yang mendukung pelayanan, sistem informasi pelayanan publik yang komunikatif, adanya ruang konsultasi dan pengaduan serta terciptanya inovasi dalam pelayanan, maka terdapat beberapa peraturan yang merupakan penjabaran dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Beberapa peraturan yang merupakan penjabaran dari peraturan perundang-undangan tersebut seperti Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Forum Konsultasi Publik, dimana kedua aturan ini memberikan ruang peran serta masyarakat dalam memberikan saran masukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu melalui kedua regulasi ini diharapkan setiap penyelenggara pelayanan mampu meriview pelaksanaan dan aspek pendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain kedua aturan tersebut, juga terdapat regulasi yang mengatur tentang penyusunan standart pelayanan beserta maklumat. Melalui regulasi ini maka setiap penyelenggara layanan dalam melaksanakan pelayanan akan terstandarisasi serta mampu memberikan komitmen perbaikan pelayanan dan mampu memberikan kompensasi bila menerima layanan yang diberikan terdapat kesalahan.

Pemerintah Kota Blitar sebagai salah satu daerah terkecil kedua di Propinsi Jawa Timur dengan potensi sumber daya alam yang minim, berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Blitar secara paripurna, bahkan pelayanan publik selalu ditempatkan dalam visi dan misi kepala dan wakil kepala daerah terpilih, tak terkecuali Walikota dan Wakil Walikota Blitar periode 2025-2029, Bapak H. Syauqul Muhibbin, S.H.I dan Ibu Elim Tyu Samba, dengan visi Kota Blitar Yang Maju, Sehat dan Sejahtera Menuju Kota Masa Depan. Dalam visi ini yang menjelaskan mengenai pelayanan publik tertuang dalam kata Maju yang didefinisikan *“terwujudnya Kota Blitar yang selalu bergerak terdepan dalam setiap perkembangan, meraih kondisi yang selalu lebih baik dari waktu ke waktu dengan pandangan jauh ke depan. Dengan berbagai capaian pembangunan*

*ekonomi, infrastruktur, tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik pada periode sebelumnya, maka Pemerintah Kota Blitar akan terus berusaha menjadi yang terbaik khususnya meningkatkan pembangunan ekonomi, pembangunan infrastruktur meliputi infrastruktur fisik dan infrastruktur digital serta memastikan pembangunan daerah dilakukan dengan pertimbangan keseimbangan dan dampak terhadap kualitas lingkungan. Tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik dengan dukungan SDM aparatur dan sistem pelayanan yang terintegrasi akan berdampak positif pada peningkatan partisipasi publik, yang berorientasi memberikan kemudahan, pelayanan yang prima serta terpenuhinya kebutuhan pelayanan masyarakat diberbagai bidang". Operisionalisasi dari visi ini tertuang dalam misi ke-tiga yaitu "mewujudkan pembangunan Kota Blitar yang berkelanjutan dan tata Kelola pemerintahan yang berbasis smart governance".*

Merujuk pada pencapaian periode sebelumnya, dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Blitar, terdapat beberapa hal yang perlu disempurnakan yaitu:

1. Standart pelayanan serta standart operasional prosedur yang ada dimasing-masing perangkat daerah belum terstandartkan;
2. Sarana prasarana ramah difabel dimasing-masing perangkat daerah belum sepenuhnya terpenuhi;
3. Portal layanan publik terintegrasi belum seluruhnya mencakup semua layanan (super app layanan publik);
4. Belum optimlanya kompetensi petugas layanan dimasing-masing perangkat daerah dengan mempertimbangkan perkembangan jaman ;
5. Kode etik dimasing-masing perangkat daerah belum ditetapkan dan bilamana sudah ditetapkan implementasi dari kode etik tersebut sangat minim ;
6. System informasi pelayanan publik belum sepenuhnya terbaru serta sesuai dengan kondisi pelayanan terkini ;
7. Belum adanya petugas dan nomor pengaduan khusus disetiap layanan

Memperhatikan visi dan misi pembangunan Kota Blitar dalam RPJMD 2025 – 2029 serta capaian pelayanan publik 5 (lima) tahun kebelakang, maka perlu disusun Peta Jalan Pelayanan Publik Kota Blitar 2026-2029 yang menjabarkan mengenai capaian atau gambaran pelayanan publik saat ini, gambaran ideal pelayanan publik yang dicita-citakan, pentahapan perwujudan ideal pelayanan publik dan strategi perwujudan pelayanan publik yang terintegrasi.

## 1.2. Dasar Hukum

Dalam penyusunan Peta Jalan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Blitar Tahun 2026 – 2029, disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) Tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
  5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5944);
  6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

13. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Blitar (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4) sebagaimana diubah melalui Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2021 Nomor 7);
14. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Blitar Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2021 Nomor 4);

#### 1.3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan peta jalan pelayanan publik Kota Blitar 2026-2029 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Sedangkan tujuan disusunnya peta jalan pelayanan publik Kota Blitar 2026-2029, yaitu :

1. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme ;
2. Terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standart pelayanan ;
3. Terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan, dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
4. Terwujudnya pelayanan prima dalam rangka kesejahteraan masyarakat.

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penyusunan Peta Jalan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Blitar Tahun 2026 – 2029 sebagai berikut :

- a. Bab I Pendahuluan
- b. Bab II Evaluasi Pelayanan Publik Kota Blitar
- c. Bab III Agenda Pelayanan Publik Pemerintah Kota Blitar 2026-2029
- d. Bab IV Manajemen Pelayanan Publik 2026 – 2029
- e. Bab V Penutup

## BAB II

### EVALUASI PELAYANAN PUBLIK KOTA BLITAR

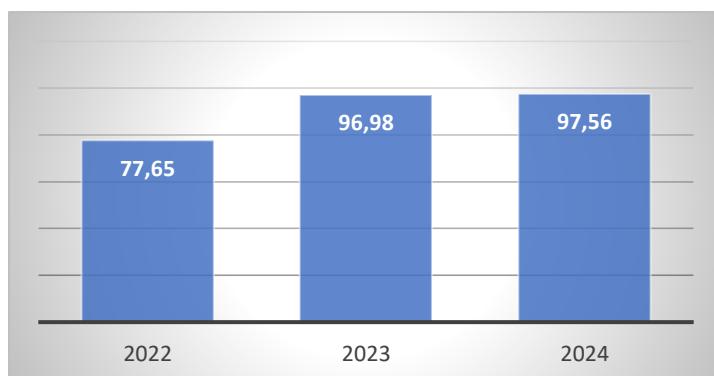
#### 2.1. Capaian Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Blitar

Dalam kurun waktu 2022 sampai dengan 2024, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang menjadi prioritas Pemerintah Kota Blitar. Untuk melihat pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Blitar selama 2022-2024, maka dapat dilihat dari beberapa capaian yang memberikan gambaran pelayanan publik di Kota Blitar seperti dibawah ini:

##### 1. Indeks Reformasi Hukum

Reformasi Hukum adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan di bidang hukum dalam upaya penataan regulasi yang berkualitas bersih dan akuntabel pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Indeks Reformasi Hukum adalah instrumen untuk mengukur reformasi hukum dengan melakukan identifikasi dan pemetaan regulasi, reregulasi dan deregulasi aturan dan penguatan sistem regulasi nasional. Perkembangan indeks reformasi hukum Kota Blitar dari Tahun 2022-2024 dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 2.1  
Indeks Reformasi Hukum 2022-2024



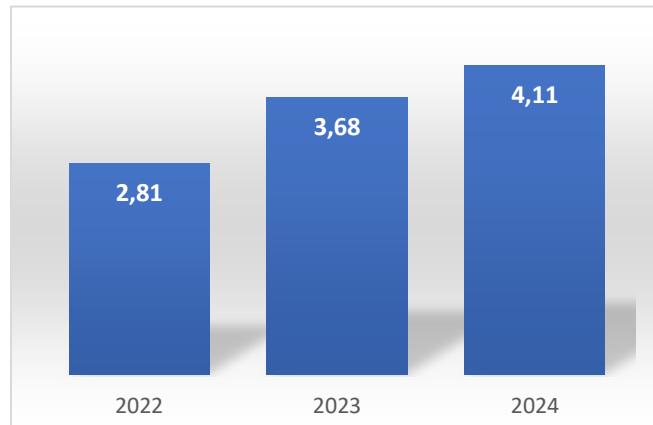
*Sumber : Sekretariat Daerah, 2024*

Capaian Indeks Reformasi Hukum Kota Blitar tahun 2023 meningkat 19,33 persen jika dibandingkan dengan tahun 2022. Hal ini disebabkan pada tahun 2023 telah terbangun aplikasi JDIH yang terintegrasi dengan portal JDIHN dan meningkatnya keterlibatan pejabat fungsional analis hukum dalam melakukan evaluasi produk hukum di daerah.

##### 2. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan nilai pelaksanaan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang penyelenggarannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE).

Gambar 2.2  
Indeks SPBE Kota Blitar 2022-2024



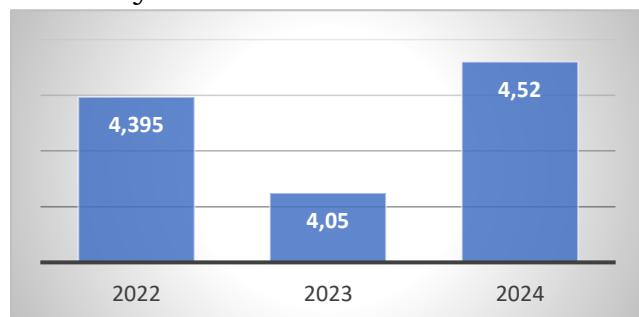
*Sumber : Diskomintok 2024*

Pemerintah Kota Blitar berhasil menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan tata Kelola pemerintahan berbasis elektronik dengan meraih predikat “Sangat Baik” dalam Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2024. Indeks SPBE Pemerintah Kota Blitar mencapai 4,11 sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Republik Indonesia No. 663 Tahun 2024 terkait Hasil Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Daerah yang diterbitkan pada 31 Desember 2024. Capaian ini menandakan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Blitar telah diapresiasi. Keberhasilan Kota Blitar dalam meningkatkan Indeks SPBE tidak lepas dari kerjasama dari pihak internal maupun eksternal Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

### 3. Indeks Pelayanan Publik

Indeks Pelayanan Publik (IPP) merupakan indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Terdapat 6 (enam) aspek yang menjadi dasar penilaian berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017. Enam aspek tersebut adalah kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik.

Gambar 2.3  
Indeks Pelayanan Publik Kota Blitar 2022-2024



*Sumber : Sekretariat Daerah 2024*

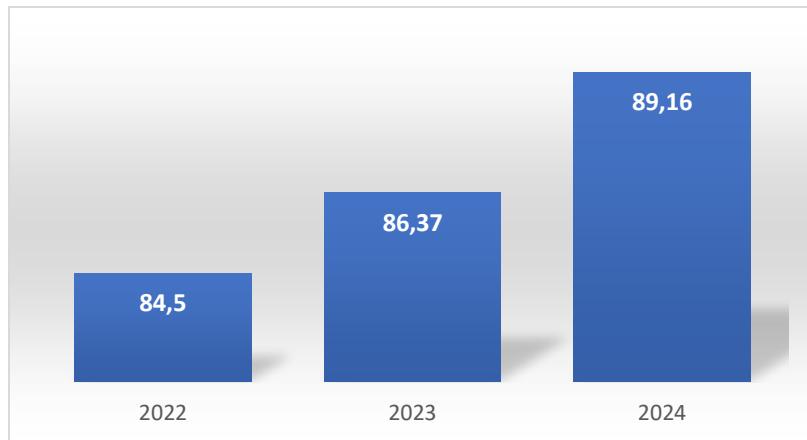
Capaian IPP Kota Blitar tahun 2024 yaitu 4,52 dengan kategori Pelayanan Prima (A) di mana kategori tersebut merupakan kategori terbaik. Dengan capaian kategori A tersebut, Kota Blitar dinilai sangat prima dalam menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### 4. Survey Kepuasan Masyarakat

Survey kepuasan masyarakat adalah salah satu sarana untuk masyarakat pengguna layanan memberikan saran masukan terhadap layanan yang diberikan sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu setiap pelayanan publik wajib memberikan ruang partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam peningkatan kualitas layanan. Dalam survey kepuasan masyarakat ini, terdapat 9 (Sembilan) pertanyaan yang wajib diisi atau dijawab oleh pengguna layanan untuk memberikan saran kritikan terhadap layanan yang diberikan. Melalui pertanyaan yang ada pada survey tersebut maka akan muncul indeks kepuasan masyarakat.

Gambar 2.4.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Blitar 2022-2024



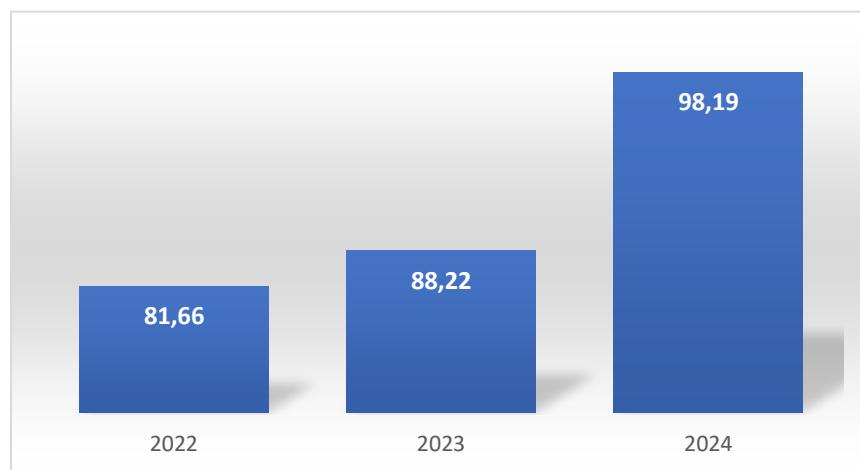
Sumber : Sekretariat Daerah 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Blitar dari tahun ketahun mengalami peningkatan sebagaimana tabel diatas yaitu 1.87 point untuk tahun 2022 ke tahun 2023 dan 2.79 untuk tahun 2023 ke tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah dari tahun ke tahun.

#### 5. Penilaian Ombudsman

Upaya percepatan dan pemerataan mutu pelayanan publik perlu dilakukan penilaian terhadap maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pengawas yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Gambar 2.5  
Tingkat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Kota Blitar 2022 – 2024



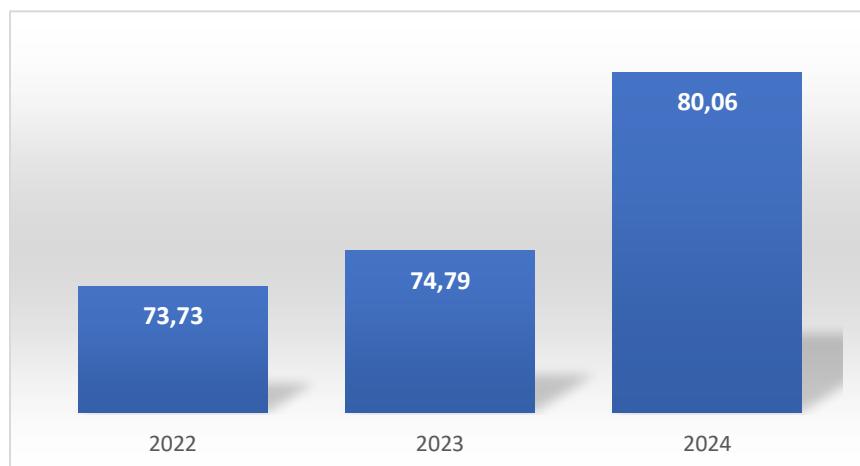
*Sumber : Sekretariat Daerah, 2024*

Hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan terhadap pejabat dan unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Blitar menunjukkan hasil nilai 98,19 (Zona Hijau) dengan kategori “ A ” (Kualitas Tertinggi).

#### 6. Nilai SAKIP

Pencapaian Nilai SAKIP Kota Blitar diperoleh dari hasil evaluasi atas implementasi SAKIP oleh evaluator KemenPAN RB pada tahun berkenaan. Tujuan dari evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dilaksanakan dalam rangka mendorong peningkatan pencapaian kinerja yang tepat sasaran dan berorientasi hasil.

Gambar 2.6  
Nilai SAKIP Kota Blitar 2022 – 2024



*Sumber : Sekretariat Daerah, 2024*

Hasil evaluasi atas akuntabilitas kinerja Pemerintah Kota Blitar tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 80,06 dengan predikat A. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas kinerja adalah “memuaskan”, yaitu instansi pemerintah dan unit kerja dapat

memimpin perubahan dalam mewujudkan pemerintahan berorientasi hasil.

#### 7. Indek Reformasi Birokrasi

Indeks reformasi birokrasi (IRB) adalah skor yang mengukur sejauh mana suatu instansi pemerintah berhasil menerapkan perbaikan tata kelola pemerintahan. IRB bertujuan mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, bersih dari KKN serta memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Semakin tinggi nilai indeksnya, semakin baik capaian reformasi birokrasi suatu instansi.

Gambar 2.7

Indeks Reformasi Birokrasi Kota Blitar 2022 – 2024



Sumber : Sekretariat Daerah 2024

Memperhatikan capaian IRB Kota Blitar 2022-2024 menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Blitar untuk terus memperbaiki semua aspek tata kelola pemerintahan. Seperti kita ketahui bahwa indeks reformasi birokrasi semula diukur melalui 8 (delapan) area perubahan yaitu manajemen perubahan, penguatan kelembagaan, penguatan tata laksana, penguatan peraturan perundang-undangan, penguatan sistem manajemen SDM Aparatur, penguatan sistem pengawasan, penguatan akuntabilitas kerja dan penguatan pelayanan publik. Namun dengan bergulirnya perubahan kebijakan, maka indikator pengukuran reformasi birokrasi yang semula menitikberatkan kepada proses atau implementasi 8 unsur tersebut, maka sejak tahun 2023 untuk percepatan dampak implementasi reformasi birokrasi, maka pengukurannya dirubah menjadi RB General dan RB Tematik yang menitikberatkan kepada implementasi penerapan perbaikan sistem dan tata kelola pemerintahan sedangkan untuk RB Tematik berfokus untuk menyelesaikan masalah spesifik sesuai dengan program prioritas nasional. Dengan demikian berdasarkan indeks diatas, menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Blitar mampu mengatasi permasalahan tata Kelola pemerintahan yang menjadi dari tema reformasi birokrasi.

#### 8. Opini BPK atas LKPD

WTP atau Wajar Tanpa Pengecualian (unqualified opinion) adalah predikat tertinggi yang diberikan oleh auditor eksternal, dalam hal ini

Badan Pemeriksa Keuangan, terhadap laporan keuangan Pemerintah Daerah. Predikat ini diberikan bilamana penyajian laporan keuangan sudah dilakukan secara wajar dalam semua hal yang material, sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku (SAP).

Tabel 2.1

Opini BPK atas LKPD Kota Blitar Tahun 2022-2024

Indikator	2022	2023	2024
Opini BPK atas LKPD	WTP	WTP	WTP

*Sumber : Inspektorat Daerah, 2024*

Pemerintah Kota Blitar telah memperoleh Opini WTP atas LKPD sejak tahun 2010 secara berturut-turut dan menjadi satu-satunya Pemerintah Daerah di Jawa Timur yang mendapatkan predikat tersebut sebanyak 14 kali berturut-turut. Hal ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Blitar sejak tahun 2010 secara konsisten menerapkan tata kelola keuangan yang baik, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dokumen anggaran, pengawasan dan pertanggungjawabannya.

Selain beberapa capaian indeks pendukung pelayanan publik sebagaimana tersebut diatas, maka terdapat beberapa unsur pendukung lainnya sehingga pelayanan publik di Kota Blitar dapat memenuhi keinginan dari masyarakat. Adapun beberapa unsur pendukung tersebut yaitu :

1. Terdapat 106 aplikasi pendukung pelayanan publik ;
2. Terdapat 212 SP dan 621 SOP yang ada pada masing-masing perangkat daerah ;
3. Seluruh perangkat daerah yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Blitar, telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara online dengan aplikasi Sukma e-Jatim yang dapat dipantau dan diukur setiap saat ;
4. Hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ditindaklanjuti dengan melaksanakan FKP (forum konsultasi publik) yang memfokuskan tindak lanjut perbaikan SKM. Dari 30 perangkat daerah yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Blitar, maka di Tahun 2024 terdapat 56,7% perangkat daerah (17 perangkat daerah) yang melaksanakan FKP. Capaian ini meningkat dibandingkan pelaksanaan Tahun 2023 ;
5. Adanya pembinaan pelayanan publik secara berkala atau rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali yang ditujukan kepada perangkat daerah pemberi layanan langsung kepada masyarakat.

## 2.2. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan data capaian pelayanan publik 2022-2024, maka pelayanan publik di Kota Blitar memiliki trend capaian yang positif atau meningkat setiap tahun. Kondisi capaian yang selalu meningkat, bukan berarti pelaksanaan pelayanan publik di Kota Blitar tidak ada kendala. Adapun beberapa kendala pelaksanaan pelayanan publik di Kota Blitar, sebagai berikut :

- a. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor-sektor pelayanan dasar sebagai respon terhadap keluhan masyarakat tentang pelayanan publik di Kota Blitar;
- b. Belum semua Perangkat Daerah memiliki Peta Proses Bisnis, SP dan SOP sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta diimplementasikan secara masif;
- c. Peningkatan fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus;
- d. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik belum dilakukan secara optimal, khususnya terkait monitoring dan evaluasi hasil tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
- e. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.
- f. Belum terbentuk pola pikir dan pemahaman para pegawai tentang peran penting penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih dan akuntabel sebagai pilar pembentuk pemerintahan yang baik.
- g. Belum optimalnya *role model* yang menjadi teladan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, bersih dan akuntabel sesuai dengan bidang tugasnya.
- h. Peningkatan *Law enforcement* terhadap pegawai atau pejabat yang melakukan tindakan KKN dan indispliner, sehingga dapat lebih memberikan efek jera.
- i. Skema/ mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang belum tepat, terukur dan adil bagi pegawai sesuai dengan kinerja pegawai.
- j. Belum maksimalnya kompetensi sumber daya manusia terutama petugas pelayanan

### BAB III

#### AGENDA PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA BLITAR 2026-2029

Dalam menyusun konsep kebijakan yang bersifat makro dengan melibatkan beberapa pemangku kepentingan serta dilaksanakan dalam jangka panjang, tentunya kita harus memperhatikan keterkaitan antar dokumen perencanaan, yaitu perencanaan jangka panjang, menengah maupun perencanaan jangka pendek. Hal ini mutlak dilakukan mengingat bahwa dalam dokumen perencanaan ini mengamanatkan kesepakatan antara pemerintah daerah dengan DPRD terkait kebijakan pembangunan kedepannya yang harus dilaksanakan, diukur dan dievaluasi untuk perbaikan kedepannya serta dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Keterkaitan antar dokumen perencanaan sebagaimana tersebut diatas, dalam proses perencanaan sering disebut dengan integrasi perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan konsistensi antar dokumen perencanaan. Proses perencanaan terintegrasi ini juga diberlakukan untuk penyusunan peta jalan pelayanan publik Kota Blitar 2026-2029, yang dalam penyusunannya juga memperhatikan capaian-capaian sektor pelayanan publik sebagaimana telah diuraikan dalam penjelasan bab terdahulu serta menggabungkan dengan kebijakan pembangunan jangka panjang dan jangka menengah yang telah dituangkan dalam kesepakatan antara Pemerintah Daerah dengan DPRD berupa peraturan daerah RPJPD maupun RPJMD.

Berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2024 tentang RPJPD Kota Blitar 2025-2045 menyebutkan bahwa Visi Kota Blitar 2045 yaitu " Kota Cerdas, Inklusif, Maju dan Berkelanjutan ". Adapun makna dari visi tersebut yaitu : Cerdas dimaksudkan bahwa Kota Blitar menjadi Kota Cerdas yakni cerdas sosial, cerdas ekonomi, cerdas pemerintah daerah, cerdas infrastruktur dan cerdas lingkungan dalam bentuk transformasi sosial, transformasi ekonomi, transformasi tata kelola yang didukung dengan ketahanan lingkungan. Inklusif yaitu pembangunan Kota Blitar dibangun atas dasar kesetaraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat. Kesetaraan dan keadilan atas semua sector pembangunan Pendidikan, kesehatan, pelayanan dasar, pelayanan umum, dan juga sector ekonomi yang meliputi kesempatan berusaha dan kesempatan mendapatkan penghasilan. Maju yaitu selalu bergerak terdepan dalam setiap perkembangan, meraih kondisi yang selalu lebih baik dari waktu ke waktu dengan pandangan jauh kedepan. Berkelanjutan, yaitu baik dari sisi manajemen pemerintahan maupun sisi pengelolaan ruang. Dari sisi manajemen pemerintahan berkelanjutan dimaksudkan adanya keberlanjutan manajemen pemerintahan daerah dalam 4 tahapan suksesi, mengingat RJP ini meliputi 4 tahapan periodikasi. Sedangkan dari sisi pengelolaan ruang adalah pelaksanaan pembangunan yang berorientasi pada keberlanjutan lingkungan hidup. Pembangunan yang dilakukan dengan tetap meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan hidup.

Agar tingkat keberhasilan Visi Pembangunan Kota Blitar dapat terukur maka visi dioperasionalkan kedalam misi. Adapun misi pembangunan Kota Blitar dalam jangka panjang ditetapkan, kedalam 5 misi yaitu :

1. Membangun SDM Kota Blitar yang Cerdas, Sehat dan Berdaya Saing (Transformasi Sosial), dengan mewujudkan masyarakat yang sehat, berpendidikan serta memiliki kompetensi sehingga mempunyai daya saing didunia kerja didampingi kebijakan perlindungan sosial yang proporsional dan berkeadilan

2. Mengembangkan Ekosistem Ekonomi dan Inovasi Kota Blitar Secara Berkelanjutan (Transformasi Ekonomi), dengan membangun ekosistem ekonomi yang bertransformasi dari konvensional menuju digital didukung oleh riset dan inovasi secara berkelanjutan
3. Digitalisasi Pelayanan Publik Kota Blitar (Transformasi Tata Kelola), melalui penyelenggaraan pelayanan pemerintah pada semua bidang dengan berbasis digital yang mengintegrasikan semua bidang pelayanan dengan pola interoperabilitas sehingga mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima, cepat, inklusif dan berkeadilan
4. Mewujudkan Kota Blitar yang Nyaman, Damai, Berketahanan Sosial dan Budaya Didasari Kekuatan Religius serta Jiwa Nasionalisme dan Patriotisme, dengan pengembangan dan peningkatan terib sosial dalam semua sector kehidupan masyarakat dan pengembangan demokratisasi yang dinamis didasari nasionalisme, patriotisme serta kerukunan beragama masyarakat Kota Blitar mewujudkan Kota Blitar yang nyaman, damai disertai berkетahanan sosial dan budaya
5. Mewujudkan Pembangunan Kota Blitar Berkelanjutan, Berwawasan Lingkungan dan Berketahanan Ekologi, dengan menciptakan kekuatan beradaptasi secara terus menerus melalui pembangunan berkelanjutan mewujudkan Kota Blitar peduli terhadap lingkungan dan berketahanan menghadapi bencana ekologi.

Berdasarkan uraian visi dan misi pembangunan Kota Blitar 20 (dua puluh) tahun kedepan yang diamanatkan dalam RPJPD Kota Blitar 2025-2045, pelayanan publik menjadi salah satu point penting yang menjadi sasaran pembangunan, sebagaimana diamanatkan dalam misi ke tiga yaitu Digitalisasi Pelayanan Publik Kota Blitar (Transformasi Tata Kelola). Hal ini sejalan dengan amanat UUD 1945 yang dalam implementasinya diturunkan kedalam UU 25 Tahun 2009, yaitu pemerintah harus hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, inklusif dan berkeadilan.

Periode pertama implementasi RPJPD Kota Blitar 2025-2045, yaitu periode 2025-2030 yang dituangkan kedalam RPJMD Kota Blitar 2025-2030 yang penyusunannya dilakukan setelah dilantiknya Walikota dan Wakil Walikota Blitar 2025-2030 terpilih. Sesuai dengan ketentuan, maka dalam kurun waktu 6 (enam) bulan setelah dilantik, kepala daerah dan wakil kepala daerah harus menyelesaikan RPJMD dan sudah ditetapkan, yang artinya 20 Agustus 2025 RPJMD 2025-2030 harus sudah ditetapkan.

Berdasarkan dokumen RPJMD Kota Blitar 2025-2030, dapat kita ketahui keterkaitan antar dokumen perencanaan (jangka panjang dengan jangka menengah). Salah satu indikator adanya keterkaitan yaitu dapat kita analisa dari visi misi yang direncanakan atau yang telah ditetapkan, apakah terdapat hal yang serupa antara visi atau misi jangka menengah dengan jangka panjang.

Berdasarkan dokumen RPJMD Kota Blitar 2025-2029 maka visi Kota Blitar yaitu "Kota Blitar Yang Maju, Sehat, dan Sejahtera Menuju Kota Masa Depan". Adapun makna dari visi tersebut yaitu, Kota Blitar didefinisikan meliputi seluruh wilayah dan isinya, artinya Kota Blitar dan seluruh warganya yang berada didalam satu Kawasan dalam batas-batas tertentu yang tertuang dalam RTRW Kota Blitar. Maju didefinisikan Terwujudnya Kota Blitar yang selalu bergerak terdepan dalam setiap perkembangan, meraih kondisi yang selalu lebih baik dari waktu ke waktu dengan pandangan jauh ke depan. Dengan berbagai capaian pembangunan ekonomi, infrastruktur, tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik pada periode sebelumnya, maka Pemerintah Kota Blitar akan terus berusaha menjadi yang terbaik khususnya meningkatkan pembangunan ekonomi, pembangunan infrastruktur meliputi infrastruktur fisik dan

infrastruktur digital, serta memastikan pembangunan daerah dilakukan dengan pertimbangan keseimbangan dan dampak terhadap kualitas lingkungan. Tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik dengan dukungan SDM aparatur dan sistem pelayanan yang terintegrasi akan berdampak positif pada peningkatan partisipasi publik, yang berorientasi memberikan kemudahan, pelayanan yang prima serta terpenuhinya kebutuhan pelayanan masyarakat di berbagai bidang. Sehat didefinisikan sebagai Terwujudnya kota yang bukan hanya bebas penyakit, tetapi kota yang memberikan kesempatan kepada warganya untuk hidup sehat secara fisik, mental dan sosial melalui kebijakan pelayanan dan partisipasi aktif masyarakat. Sejahtera didefinisikan sebagai Terwujudnya peningkatan lebih lanjut atas kondisi makmur yang tidak hanya berdimensi material atau jasmaniah, tetapi juga spiritual atau rohaniah, yang memungkinkan rakyat menjadi manusia yang utuh dalam mencapai cita-cita ideal, dan berpartisipasi dalam proses pembangunan secara kreatif, inovatif, dan konstruktif dalam tata kehidupan yang aman dan tenram, rukun dan damai, di samping terpenuhinya kebutuhan dasar sandang, pangan, papan, pendidikan, dan lapangan kerja, juga bebas mengumpulkan pikiran dan pendapat, bebas dari ketakutan dan belenggu diskriminasi, serta bebas dari penindasan, dengan sumber daya manusia yang makin berkualitas secara fisik, psikis maupun intelektualitas. Keterpaduan antara dimensi tersebut diharapkan melahirkan kesejahteraan yang paripurna, serta membentuk kebanggaan yang tinggi bagi masyarakat Kota Blitar untuk melahirkan masa depan yang aman tenram damai Sentosa dan Makmur. Menuju didefinisikan sebagai Upaya untuk mencapai tujuan – tujuan dengan rencana dan strategi yang terukur dan Kota Masa Depan didefinisikan sebagai Terwujudnya Kota Blitar sebagai Kota Layak Huni yang Aman dan Nyaman, kota cerdas berdaya saing dan berbasis teknologi, berbasis keunggulan ekonomi dan budaya lokal, yang dibangun atas dasar kesetaraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat serta berkelanjutan.

Untuk mengoperasionalkan visi, maka ditetapkanlah misi. Adapun misi RPJMD Kota Blitar 2025-2030 sebagai berikut:

1. Mewujudkan Blitar Kota Pancasila yang Aman, Religius dan Nasionalis;
2. Mewujudkan Kota Blitar Sehat, Sejahtera dan Bahagia;
3. Mewujudkan Pembangunan Kota Blitar yang Berkelanjutan dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berbasis *Smart Governance*;
4. Mengembangkan Potensi Pendidikan, Pemuda dan Perempuan sebagai Generasi Emas yang Cerdas dan Berkarakter;
5. Mewujudkan Pembangunan Kota Blitar sebagai Kota Perdagangan, Jasa, Pariwisata, dan Industri yang Berkelanjutan.

Apabila kita perhatikan antara visi dan misi Kota Blitar yang ada pada RPJPD Kota Blitar 2025-2045 dengan visi dan misi Kota Blitar Blitar yang ada pada RPJMD Kota Blitar 2025-2030, maka terdapat keselarasan antara misi yang mengangkat tema pelayanan publik yang ada pada RPJPD Kota Blitar 2025-2045 dengan RPJMD 2025-2030 sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 3.1  
Keterkaitan Misi tentang Pelayanan Publik  
RPJPD 2025-2045 dengan RPJMD 2025-2030

RPJPD 2025-2045	RPJMD 2025-2030
Misi 3 : Digitalisasi Pelayanan Publik Kota Blitar	Misi 3 : Mewujudkan Pembangunan Kota Blitar yang Berkelanjutan dan

Misi 5 : Mewujudkan Pembangunan Kota Blitar Berkelanjutan, Berwawasan Lingkungan dan Berketahanan Ekologi	Tata Kelola Pemerintahan yang Berbasis Smart Governance
---	---

Misi mewujudkan tata kelola pemerintahan merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan dan sasaran lima tahun (2025-2030) Walikota dan Wakil Walikota terpilih. Smart governance adalah konsep tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam mengambil keputusan. Melalui misi ini, Pemerintah Kota Blitar bertekad untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, partisipatif, inovatif, akuntabel dan berbasis teknologi demi meningkatkan pelayanan publik yang prima, cepat, inklusi dan berkeadilan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

### 3.1. Visi Pelayanan Publik 2026-2029

Memperhatikan capaian, hambatan implementasi pelayanan publik di Kota Blitar sebagaimana analisa dalam bab I dan bab II terdahulu serta Amanah pertauran perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik, maka dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan yaitu periode RPJMD 2025-2030, Pemerintah Kota Blitar ingin mewujudkan pelayanan publik yang prima, inklusi dan terintegrasi dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Prima yaitu pelayanan publik yang berkualitas tinggi, efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk menciptakan hal itu maka setiap perangkat daerah penyelenggara pelayanan haruslah berfokus kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan serta dilakukan oleh petugas yang professional.
2. Inklusif yaitu pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan semua orang, tanpa memandang latar belakang, kemampuan atau kebutuhan khusus. Melalui pelayanan ini maka dapat dipastikan semua orang memiliki akses yang sama dan dapat memanfaatkan pelayanan dengan efektif. Untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif maka pelayanan yang ada harus dapat diakses oleh semua orang termasuk orang dengan disabilitas, pelayanan yang tidak membeda-bedakan antara satu orang dengan orang lain berdasarkan latar belakang, agama atau kebutuhan khusus, pelayanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu dan pelayanan yang menggunakan komunikasi yang efektif dan dapat dipahami semua orang.
3. Terintegrasi yaitu penyatuan dan koordinasi berbagai layanan, proses dan sumber daya dari berbagai perangkat daerah menjadi satu kesatuan yang saling terhubung dan bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuannya adalah menciptakan pelayanan yang lebih efisien, sederhana, dan berkualitas bagi pengguna dengan menghindari proses yang berbelit-belit atau tumpeng tindih.

### 3.2. Misi

Misi merupakan rumusan mengenai langkah-langkah jangka pendek dan lebih konkrit yang harus dilakukan pemerintah daerah untuk mewujudkan visi yang telah ditentukan. Untuk mewujudkan visi “pelayanan publik yang prima, inklusif dan terintegrasi” maka ditetapkanlah 3 misi yaitu:

1. Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima berbasiskan teknologi;
2. Meningkatkan aksesibilitas dan inklusifitas pelayanan publik untuk seluruh masyarakat; dan
3. Meningkatkan kualitas tata Kelola pelayanan publik yang terintegrasi, inovatif dan berkelanjutan serta berorientasi kepada pengguna layanan.

### 3.3. Tujuan dan Sasaran

Untuk mewujudkan misi, dijelaskan dengan tujuan yaitu berisi pernyataan yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi selama lima tahun yang didasarkan pada isu analisis strategis, disertakan indikator kinerja tujuan, yaitu ukuran tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang akan dicapai selama lima tahun dan secara bertahap dapat diurai pencapaiannya setiap tahun. Berdasarkan tiga misi yang telah ditetapkan, maka diurai masing-masing misi dengan pernyataan tujuan dan indikator tujuan.

#### 1. Tujuan dan Sasaran Misi Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Prima Berbasiskan Teknologi

Misi pertama untuk mewujudkan visi pelayanan prima, inklusif dan terintegrasi yaitu mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima berbasiskan teknologi. Dengan ditetapkannya misi ini maka diharapkan pelayanan publik yang ada di Kota Blitar berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mengedepankan sikap (responsif, ramah dan professional) perhatian (memenuhi kebutuhan, keluhan dan aspirasi) dan tindakan (proaktif, cepat dan akuntabel) dengan didukung adanya sarana prasarana serta ketersediaan teknologi untuk memudahkan pelayanan.

Tabel 3.2

#### Tujuan dan Sasaran Misi Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Prima Berbasiskan Teknologi

Tujuan/Sasaran	Indikator
Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Blitar melalui Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	IPP (Indek Pelayanan Publik)
Meningkatnya kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan kategori “Sangat Baik”

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah keyakinan publik bahwa pemerintah bertindak jujur, adil dan berjuang untuk kepentingan umum. Tingkat kepercayaan ini dipengaruhi oleh

berbagai faktor, termasuk kinerja pemerintah (efisiensi, responsivitas) dan partisipasi masyarakat. Jika kepercayaan publik tinggi, pemerintah akan lebih mudah menjalankan kebijakan dan programnya karena ada dukungan dan kepatuhan masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik salah satunya yaitu terkait dengan kinerja pemerintah terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Memperhatikan uraian tersebut maka ditetapkanlah tujuan yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Blitar melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan indikator untuk mengukurnya yaitu Indek Pelayanan Publik (IPP) dimana untuk mengukur IPP ini terdiri dari enam aspek yaitu profesionalisme SDM, kebijakan pelayanan, sarana prasarana, system informasi, konsultasi dan pengaduan serta inovasi pelayanan.

Untuk mendukung misi pertama dengan tujuan sebagaimana tersebut diatas, maka ditetapkanlah sasaran pertama yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Diharapkan dengan ditetapkannya sasaran ini maka kualitas pelayanan di Kota Blitar bisa berkembang dan terus memperbaiki diri dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, untuk mengukur kualitas pelayanan publik serta memaksa penyelenggara untuk meningkatkan pelayanan maka ditetapkanlah indikator sasaran yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdiri dari sembilan aspek yang harus diukur dan dilakukan perbaikan secara berkala.

## 2. Tujuan dan Sasaran Misi Meningkatkan Aksesibilitas dan Inklusifitas Pelayanan Publik Untuk Seluruh Masyarakat

Pelayanan publik juga harus dinikmati oleh semua kalangan masyarakat tanpa ada pengecualian. Penyelenggara layanan wajib menyediakan kemudahan pelayanan bagi pengguna layanan yang termasuk kedalam kelompok rentan, sehingga setiap orang dapat mengakses dan memperoleh pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya dan merupakan pemenuhan hak dasar warga negara.

Tabel 3.3

### Tujuan dan Sasaran Misi Meningkatkan Aksesibilitas dan Inklusifitas Pelayanan Publik Untuk Seluruh Masyarakat

Tujuan/Sasaran	Indikator
Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Blitar melalui Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	IPP (Indek Pelayanan Publik)
Meningkatnya pelayanan publik inklusif dan aksesibel	% Perangkat Daerah dalam menerapkan layanan inklusi bagi masyarakat berkebutuhan khusus

Untuk mendukung pencapaian misi sebagaimana tersebut diatas, maka ditetapkanlah sasaran terkait dengan peningkatan pelayanan publik inklusif dan aksesibel. Untuk mengukur pelayanan publik inklusif dan aksesibel ini dilihat dari prosentase perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Daerah yang memenuhi sarana prasarana

layanan yang inklusif. Melalui penetapan sasaran ini maka diharapkan seluruh penyelenggara layanan dapat memenuhi sarana prasarana layanan untuk kelompok rentan.

3. Tujuan dan Sasaran Misi Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pelayanan Publik Yang Terintegrasi, Inovatif dan Berkelanjutan Serta Berorientasi Kepada Pengguna Layanan

Untuk memudahkan pelayanan bagi pengguna layanan maka konsep pelayanan integrasi, inovatif dan berkelanjutan dihadirkan di Kota Blitar. Konsep ini merujuk pada sistem pelayanan yang mengombinasikan berbagai instansi, menciptakan terobosan baru serta mampu berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Tabel 3.4

Tujuan dan Sasaran Misi Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pelayanan Publik Yang Terintegrasi, Inovatif dan Berkelanjutan Serta Berorientasi Kepada Pengguna Layanan

Tujuan/Sasaran	Indikator
Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Blitar melalui Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	IPP (Indek Pelayanan Publik)
Meningkatnya tata Kelola pelayanan publik yang terintegrasi dan partisipatif	% Perangkat Daerah yang telah melakukan perbaikan layanan dengan memanfaatkan data pengaduan

Adapun sasaran dari misi ketiga yaitu meningkatnya tata Kelola pelayanan publik yang terintegrasi dan partisipatif dengan indikator pengukurannya yaitu prosentase Perangkat Daerah yang telah melakukan perbaikan layanan dengan didasarkan pada data aduan serta rata-rata waktu penyelesaian aduan. Dengan dua indikator kinerja sasaran ini, menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Blitar terbuka terhadap saran masukan dari pengguna layanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan kepada penyedia layanan merupakan wujud kepedulian terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

Tabel 3.5  
Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Peta Jalan Pelayana Publik 2026-2029  
Visi : Pelayanan Publik Yang Prima, Inklusif dan Terintegrasi

No	Misi	Tujuan	Sasaran	Indikator	Baseline (2025)	Target				Keterangan
						2026	2027	2028	2029	
1.	Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Prima Berbasiskan Teknologi	Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Blitar melalui Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik		Indek Pelayanan Publik (IPP)	3,97	4,00	4,05	4,10	4,15	
2.	Meningkatkan Aksesibilitas dan Inklusifitas Pelayanan Publik Untuk Seluruh Masyarakat			Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan	90,47	90,50	90,55	90,60	90,65	
3.	Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pelayanan Publik Yang Terintegrasi, Inovatif dan Berkelanjutan Serta Berorientasi Kepada Pengguna Layanan			Meningkatnya pelayanan publik inklusif dan aksesibel	% Perangkat Daerah dalam menerapkan layanan inklusi bagi masyarakat berkebutuhan khusus	NA	15%	25%	30%	35%

			Meningkatnya tata Kelola pelayanan publik yang terintegrasi dan partisipatif	% Perangkat Daerah melakukan perbaikan layanan dengan memanfaatkan data pengaduan	NA	50%	60%	70%	80%	
--	--	--	--	---	----	-----	-----	-----	-----	--

### 3.4. Kegiatan Utama dan Indikator Pendukung Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang / jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Memperhatikan definisi tersebut maka untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik, diperlukan beberapa langkah konkret yang saling terkait untuk mewujudkan sebuah pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

#### 1. Kegiatan Utama dan Indikator Kegiatan Utama

Kegiatan utama merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Blitar untuk mendukung terwujudnya pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran pelayanan publik 2026-2029. Kegiatan utama ini dilaksanakan oleh satu perangkat daerah atau beberapa perangkat daerah dengan dikoordinir oleh Tim pelaksana Pelayanan Publik tingkat kota. Agar terwujud kesinambungan antara dokumen perencanaan dengan peta jalan pelayanan publik Kota Blitar 2026-2029, maka kegiatan utama seoptimal mungkin dimasukkan kedalam dokumen perencanaan minimal jangka pendek tingkat kota maupun perangkat daerah pada kegiatan, sub kegiatan maupun aktivitas.

Tabel 3.2

#### Kegiatan Utama Pemerintah Kota Blitar Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima, Inklusif dan Terintegrasi 2026-2029

No	Kegiatan Utama	Indikator
1	Kebijakan Pelayanan	Tingkat implementasi kebijakan pelayanan (Maklumat, SP, SOP)
2	Profesionalisme SDM	Ukuran statistik yang menggambarkan kualitas Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas jabatan
3	Pemenuhan Sarana Prasarana	Tingkat pemenuhan sarana prasarana pelayanan yang dipersyaratkan
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Jumlah layanan yang terhubung dengan aplikasi pelayanan publik terintegrasi
5	Konsultasi dan Pengaduan	Tingkat tindak lanjut konsultasi dan pengaduan
6	Inovasi Pelayanan Publik	Jumlah inovasi pelayanan publik yang diciptakan

Sumber : UU 25 Tahun 2009

## 2. Penetapan Target Kegiatan Utama

Setelah kita menentukan kegiatan utama untuk mewujudkan tujuan pelayanan publik, maka langkah yang dilakukan yaitu menentukan target kegiatan utama tersebut. Target kegiatan utama merupakan sebuah alat untuk melakukan pemantauan pencapaian target-target yang telah ditetapkan sehingga dapat dilakukan evaluasi. Dalam penetapan target kegiatan utama ini juga mencantumkan perangkat daerah koordinator kegiatan utama serta pelaksana dari pendukung kegiatan utama, sehingga apabila terdapat target yang belum memenuhi dengan yang ditetapkan, maka akan dengan cepat diketahui perangkat daerah yang harus melakukan percepatan. Target kegiatan utama dalam pencapaian pelayanan publik yang prima, inklusif dan terintegrasi Tahun 2026-2029 sebagaimana dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.3  
Target Kegiatan Utama

No	Kegiatan Utama	Indikator Kegiatan Utama	Definisi Operasional	Base Line (2025)	Target Tahunan					Perangkat Daerah		Misi
					2026	2027	2028	2029	2030	Koordinator	Pelaksana	
1	Kebijakan Pelayanan	Tingkat implementasi kebijakan pelayanan (Maklumat, SP, SOP)	<p>Indikator yang mengukur tingkat kepatuhan perangkat daerah dalam menetapkan dan mengimplementasikan kebijakan pelayanan yang terdiri dari maklumat, SP dan SOP.</p> <p>(Jumlah SP dan SOP yang ditetapkan oleh kepala perangkat daerah dibandingkan dengan standart SP dan SOP yang seharusnya ada (dengan memperhatikan proses bisnis) ) x 100%</p>	50% (maklumat)	60%	75%	85%	100%	100%	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi )	Seluruh Perangkat Daerah	Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi
				50% (SP)	75%	100%	100%	100%	100%	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi )	Seluruh Perangkat Daerah	
				50% (SOP)	75%	100%	100%	100%	100%	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi )	Seluruh Perangkat Daerah	
2	Profesionalisme SDM	Indikator untuk mengukur kompetensi, tanggung jawab, etika kerja, Kerjasama, disiplin dan kemampuan	Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) adalah ukuran statistik yang menggambarkan kualitas Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas jabatan  (dihitung oleh BKN)	86.75	86.75	87	88	89	90	BKPSDM	Seluruh Perangkat Daerah	Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi

		n beradaptasi										
3	Pemenuhan Sarana Prasarana	Tingkat pemenuhan sarana prasarana pelayanan yang dipersyaratkan	Indikator yang mengukur pemenuhan standart sarana prasarana yang harus dipenuhi oleh setiap perangkat daerah. (Perangkat daerah yang telah memenuhi standart sarana prasarana dibandingkan dengan jumlah seluruh perangkat daerah se kota) x 100%	17%	50%	75%	100%	100%	100%	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi) BPKAD Bapperida	Seluruh Perangkat Daerah	Meningkatnya aksesibilitas dan inklusifitas pelayanan publik untuk seluruh masyarakat
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Jumlah layanan yang terhubung dengan aplikasi pelayanan publik terintegrasi	Indikator ini menggambarkan jumlah aplikasi pelayanan saat ini yang dapat terintegrasi menjadi satu dengan aplikasi pelayanan “Blitar in hand”	10	10	11	12	13	14	Diskominfotik	Seluruh perangkat daerah	Meningkatkan kualitas tata Kelola pelayanan public yang terintegrasi, inovatif, dan berkelanjutan serta berorientasi pada pengguna layanan
5	Konsultasi dan Pengaduan	Tingkat tindak lanjut konsultasi dan pengaduan	Indikator yang menjelaskan tindak lanjut perangkat daerah terhadap seluruh konsultasi maupun aduan. (jumlah aduan / konsultasi yang ditindak	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi) dan Diskominfotik	Seluruh perangkat daerah	Meningkatkan kualitas tata Kelola pelayanan public yang terintegrasi, inovatif, dan berkelanjutan serta

			lanjuti dibandingkan dengan seluruh jumlah aduan / konsultasi) x 100%									berorientasi pada pengguna layanan
6	Inovasi Pelayanan	Jumlah inovasi pelayanan publik yang diciptakan	Indikator yang menjelaskan jumlah inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh setiap perangkat daerah  (jumlah inovasi pelayanan yang ada / jumlah total inovasi perangkat daerah yang wajib ada sampai akhir masa RPJMD x 100%)	60	80	100	120	140	160	Bapperida	Seluruh perangkat daerah	Meningkatkan kualitas tata Kelola pelayanan public yang terintegrasi, inovatif, dan berkelanjutan serta berorientasi pada pengguna layanan

### 3.5. Rencana Aksi

Rencana Aksi adalah langkah-langkah konkret dan terperinci untuk mencapai target kegiatan utama. Melalui rencana aksi ini maka akan diketahui tindakan yang perlu diambil, siapa yang bertanggung jawab, kapan harus selesai serta sumber daya apa yang dibutuhkan. Rencana aksi ini disusun oleh seluruh perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Kota Blitar berdasarkan dokumen perencanaan jangka menengah dan tahunan yang menguraikan terkait anggaran, kegiatan, sub kegiatan dan aktivitas serta indikator pencapaiannya kegiatan terkait dengan pelayanan publik dimasing-masing perangkat daerah.

### 3.6. Quick Win

*Quick Wins* adalah suatu inisiatif yang mudah dan cepat dicapai dalam jangka waktu relatif singkat, biasanya kurang dari satu tahun, yang bertujuan untuk memberikan manfaat nyata dan dirasakan secara cepat oleh pemangku kepentingan. *Quick wins* bertujuan untuk mengawali pelaksanaan program yang lebih besar, memberikan manfaat yang terlihat dan dirasakan secara cepat, serta menjadi indikator keberhasilan program. Untuk mendorong percepatan pencapaian pelayanan publik yang prima, cepat, inklusif dan berkeadilan, maka diperlukan *quick win* terutama untuk menunjang pelaksanaan kegiatan utama dimasing-masing sector pelayanan publik. Adapun *quick win* tersebut sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5  
Quick Win Kegiatan Utama Pendukung Pelayanan Publik 2026-2029

No	Kegiatan Utama	Quick Win	Perangkat Daerah Pengampu	Keterangan
1	Kebijakan Pelayanan	Pembuatan aplikasi terintegrasi antara Maklumat, SP dan SOP	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi) dan Diskominfotik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan verifikasi maklumat pelayanan, SP dan SOP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>2. Penetapan maklumat, SP dan SOP oleh kepala Perangkat Daerah</li> <li>3. Menyusun aplikasi</li> <li>4. Menginputkan maklumat, SP dan SOP pada aplikasi Tahapan ini harus sudah selesai di tahun 2026</li> </ol>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan sistem penilaian SDM Pelayanan secara 360</li> <li>2. Pelatihan etika pelayanan bagi petugas pelayanan yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan, melalui pelatihan ini maka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan sama antar perangkat daerah.</li> </ol>	BKPSDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian 360 dan pelatihan meliputi kompetensi, tanggung jawab, etika dan kedisiplinan yang dinilai oleh atasan, rekan kerja dan penerima layanan</li> <li>2. Proses ini harus sudah diterapkan pada tahun 2027</li> </ol>
3	Pemenuhan Sarana Prasarana	Penyempurnaan sarana prasarana pelayanan publik dimasing-masing Perangkat Daerah	Sekretariat Daerah (Bagian Organisasi), BPKAD dan Bapperida	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan rekap sarana prasarana yang dipersyaratkan dalam pelayanan publik (termasuk fasilitas inklusif)</li> <li>2. Menyampaikan ke masing-masing Perangkat Daerah untuk pemenuhannya</li> </ol>

				3. Tahun 2027 maksimal terpenuhi seluruh perangkat daerah
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Adanya satu aplikasi <i>super app</i> yang mengintegrasikan 106 aplikasi pelayanan serta informasi-informasi data pembangunan yang bisa dipantau 24 jam dengan tajuk “ <i>Blitar in hand</i> ”	Diskominfotik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat ini setiap perangkat daerah memiliki aplikasi pelayanan sendiri-sendiri sehingga tidak bisa dipantau secara otomatis. Sehingga perlu super apps yang menyatukan 106 aplikasi kedalam satu aplikasi dan ditambah fitur-fitur data dasar sebagai bahan pengambilan kebijakan</li> <li>2. Tahun 2027 super app sudah harus terbangun untuk percepatan transisi tata Kelola pemerintahan</li> </ol>
5	Konsultasi dan Pengaduan	WA Center aduan masyarakat bertajuk “ <i>Sapa Mas Wali</i> ” merupakan penguatan dengan diterbitkannya Keputusan Walikota Blitar Nomor 100.3.3.3/171/HK/410.020.3/2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Diskominfotik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WA Center aduan masyarakat merupakan sarana pengaduan terhadap seluruh layanan dan program kegiatan pemerintah berbasiskan WA center sehingga dapat diakses melalui <i>handphone</i> 24 jam. Adapun alur pengaduan secara singkat sebagai berikut : aduan masuk ke operator yang ada di Diskominfotik, dilaporkan ke Walikota dan didistribusikan untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah pengampu. Selama ini Kota Blitar belum memiliki nomor kontak aduan secara 24 jam.</li> <li>2. Tahun 2026 sudah terbangun WA Center pengaduan masyarakat dengan tagline “<i>Sapa Mas Wali</i>”.</li> </ol>
6	Inovasi	Kebijakan “satu Perangkat Daerah satu inovasi” per tahun	Bapperida	Untuk mendukung pelayanan publik yang ada dimasing-masing perangkat daerah, maka diwajibakan semua perangkat daerah memiliki satu inovasi pelayanan yang mendukung tugas pokok fungsi perangkat daerah

## BAB IV

### MANAJEMEN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK 2026-2029

#### 4.1. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Agar pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 berjalan dengan baik sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanahkan dalam peraturan perundang-undangan maupun dokumen perencanaan tingkat kota, maka dalam pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik perlu adanya Tim pelaksana Pelayanan Publik yang berada di Sekretariat Daerah dengan beranggotakan lintas perangkat daerah sesuai dengan kewenangan dan urusan yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Blitar.

Penyusunan program dan kegiatan tentang pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 mengacu pada dokumen perencanaan pembangunan yang telah ada serta mempertimbangkan isu strategis yang menjadi masalah pelayanan publik di Kota Blitar. Sedangkan untuk susunan keanggotan Tim pelaksana Pelayanan Publik dibentuk tersendiri melalui Keputusan Walikota Blitar tentang Tim pelaksana Pelayanan Publik pelayanan publik. Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Blitar yaitu Walikota dengan tugas yaitu melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik dijabat oleh Sekretaris Daerah dengan tugas yaitu mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standart pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Walikota. Tim ini berperan sebagai penggerak, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 yang secara umum tugas tim ini sebagai berikut:

1. Merumuskan *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 di lingkungan Pemerintah Kota Blitar;
2. Menjaga kesinambungan program-program pelayanan publik yang telah berjalan baik;
3. Melakukan penyesuaian-penesuaian yang diperlukan agar target yang dihasilkan selalu dapat menyesuaikan kebutuhan stakeholder; dan
4. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan melakukan penyesuaian-penesuaian yang diperlukan.

Dalam manajemen pelaksanaan pelayanan publik selain ada Pembina dan penanggung jawab pelayanan publik, terdapat organisasi penyelenggara yang dijabat oleh kepala perangkat daerah beserta seluruh pegawai yang ada. Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, meliputi:

1. pelaksanaan pelayanan;
2. pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. pengelolaan informasi;
4. pengawasan internal;
5. penyuluhan kepada masyarakat;
6. pelayanan konsultasi; dan
7. evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Setiap ada permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, maka organisasi penyelenggara melalui kepala perangkat daerah melaporkan ke Pembina penyelenggara pelayanan publik melalui penangung jawab pelayanan publik. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka setiap penyelenggara pelayanan wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

#### 4.1.1. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik maka terdapat asas-asas pelayanan publik yang harus diterapkan oleh setiap penyelenggara dan pelaksana pelayanan terapkan. Adapun asas-asas pelayanan yaitu:

1. Kepentingan Umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan;
2. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Kesamaan Hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
5. Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
6. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
8. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
11. Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan; dan
12. Kecepatan, kemudahan dan Keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

#### 4.1.2. Hak, Kewajiban dan Larangan Penyelenggara Pelayanan

1. Penyelenggara pelayanan publik mempunyai hak:
  - a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
  - b. Melakukan Kerjasama;
  - c. Mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- d. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  2. Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban:
    - a. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standart pelayanan (SP) dan standart operasional prosedur (SOP);
    - b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
    - c. Melaksanakan, menyusun rencana aksi, melaksanakan perbaikan, mempublikasikan dan melaporkan hasil perbaikan dari survei kepuasan masyarakat (SKM) dan forum konsultasi publik (FKP);
    - d. Menerima, mengolah, melakukan tindak lanjut dan melaporkan setiap aduan pelayanan yang masuk;
    - e. Menyiapkan semua sarana / prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan memadai termasuk ramah kelompok rentan;
    - f. Menciptakan, menetapkan dan melaksanakan inovasi pelayanan publik;
    - g. Menetapkan kode etik dan kode perilaku pelaksana pelayanan;
    - h. Menetapkan mekanisme untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja petugas layanan;
    - i. Menyediakan sistem informasi pelayanan publik yang berbasiskan online / website untuk mendukung pelayanan dengan informasi yang selalu diperbarui setiap hari; dan
    - j. Menyediakan petugas dan sarana prasarana pengaduan secara online maupun offline.
  3. Larangan penyelenggara pelayanan publik yaitu:
    - a. Menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap masyarakat kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standart pelayanan;
    - b. Membuat perjanjian Kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan; dan
    - c. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- #### 4.1.3. Standart Pelayanan
- Penyelenggara layanan menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standart pelayanan dengan memperhatikan kaidah penyusunan standart pelayanan serta mengakomodir kebutuhan pengguna layanan. Dalam menyusun standart pelayanan, penyelenggara layanan wajib melibatkan pengguna layanan, pemangku kepentingan layanan, praktisi, LSM/NGO dan media massa.
- Komponen standart pelayanan memuat ketentuan mengenai:
1. dasar hukum;
  2. persyaratan;

3. system, mekanisme dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman , bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

#### 4.1.4. Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap berbagai jenis layanan yang diberikan. Adapun metode yang digunakan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan metode online berbasiskan aplikasi. Hasil dari survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu indeks kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan melalui media online maupun offline serta dilaporkan kepada pembina pelayanan publik melalui penanggung jawab. Adapun ruang lingkung pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) meliputi:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya/tarif ;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

#### 4.1.5. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan. Hal-hal yang dimuat dalam maklumat pelayanan adalah : pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang

diberikan tidak sesuai standart. Maklumat pelayanan yang sudah disusun wajib dipublikasi secara luas, jelas dan terbuka kepada pengguna layanan melalui berbagai media (online maupun offline) yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

#### 4.1.6. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sistem informasi pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat, mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi mudah dipahami, menggunakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan kompatibel.

#### 4.1.7. Forum Konsultasi Publik (FKP)

Forum Konsultasi Publik (FKP) adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan masyarakat. Setiap penyelenggara pelayanan publik, wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mekanisme tatap muka maupun non tatap muka. Hasil dari pelaksanaan FKP dituangkan kedalam bentuk berita acara perjanjian perbaikan pelayanan publik dan dilaporkan kepada pembina pelayanan publik melalui penanggung jawab.

Adapun ruang lingkup pelaksanaan FKP yaitu penyusunan kebijakan pelayanan publik, penyusunan standart pelayanan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, pemberian penghargaan, survei kepuasan masyarakat dan kebijakan lain terkait pelayanan publik. Dalam pelaksanaan FKP penyelenggara layanan wajib melibatkan pengguna layanan, pemangku kepentingan pelayanan publik, akademisi, media massa, LSM/NGO.

#### 4.1.8. Pelayanan khusus

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan ramah kelompok rentan yaitu bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan bencana sosial. Untuk mendukung pemenuhan pelayanan publik ramah kelompok rentan maka harus didukung adanya komitmen pimpinan, dukungan anggaran, standart pelayanan inklusif, keterlibatan dan partisipatif, inovasi, aksesibilitas fisik (jalur pemandu, area parkir khusus, jalur landai, area prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, area ramah anak, lift, alat bantu, ruang tenang), aksesibilitas informasi dan komunikasi, akomodasi yang layak dan sumber daya manusia.

#### 4.1.9. Peran Serta Masyarakat

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standart pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Adapun wujud peran serta dalam pelaksanaan pelayanan publik seperti Kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

#### 4.1.10. Kerahasiaan Dokumen

Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standart kearsipan sebagaimana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 4.1.11. Menciptakan Inovasi Pelayanan

Setiap perangkat daerah selaku penyelenggara layanan hendaknya mengembangkan ide atau metode baru yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, mudah, efisien, dan manfaat bagi masyarakat. Untuk mewujudkan itu maka kunci utamanya yaitu pelayanan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk menciptakan sebuah inovasi pelayanan, maka langkah-langkah yang harus dilakukan seperti : identifikasi masalah, mengembangkan gagasan kreatif pemecahan masalah tersebut, membangun kolaborasi, meningkatkan kualitas SDM, memastikan keberlanjutan inovasi, menetapkan indikator kinerja yang jelas untuk mengukur efektivitas inovasi serta mendapatkan dukungan pimpinan.

### 4.2. Monitoring

Untuk memastikan bahwa *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan, maka perlu adanya monitoring dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Adapun mekanisme monitoring pelayanan publik sebagai berikut :

- A. Pada tingkat Perangkat Daerah, pelaksanaan monitoring dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:
  1. Pertemuan rutin yang dipimpin langsung oleh Kepala Perangkat Daerah setidaknya setiap tiga bulan sekali dengan membahas implementasi kebijakan pelayanan publik seperti standar pelayanan, standar operasional prosedur, dan maklumat pelayanan.
  2. Evaluasi pelayanan menggunakan aplikasi Sukma e-Jatim serta sarana prasarana pengaduan;
  3. Pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan; dan
  4. Menyusun rencana aksi dan tindak lanjut hasil evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik.
- B. Pada tingkat Pemerintah Daerah, pelaksanaan monitoring dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :
  1. Pertemuan rutin (3 bulan sekali) melibatkan lintas Perangkat Daerah terkait implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Pembinaan pelayanan publik ke seluruh Perangkat Daerah dengan melakukan sosialisasi dengan menghadirkan narasumber, cek lapangan implementasi kebijakan pelayanan

publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Menyusun rencana aksi dan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik berdasarkan evaluasi pelayanan publik; dan
4. Menyusun laporan perbaikan target kinerja pelayanan publik kepada Walikota Blitar.

a. Evaluasi

Evaluasi berbagai pelaksanaan kegiatan sebagaimana diuraikan dalam rencana aksi dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:

- A. Pada lingkup Perangkat Daerah, mekanisme evaluasi dilakukan sebagai berikut:
  1. Hasil evaluasi pelayanan publik melalui Sukma e Jatim, ditindak lanjuti dengan menyusun rencana aksi dan rencana tindak lanjut perbaikannya;
  2. Melaporkan tindak lanjut perbaikan kepada Tim pelaksana Pelayanan Publik; dan
  3. Merumuskan ulang target-target pelayanan publik.
- B. Pada lingkup Pemerintah Kota Blitar, mekanisme dilakukan sebagai berikut:
  1. Melakukan kompilasi hasil evaluasi pelayanan publik per perangkat daerah untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik tingkat kota;
  2. Melaksanakan forum pelayanan publik tingkat kota guna membahas perbaikan pelayanan publik tingkat kota.

b. Pendanaan

Setiap program dan kegiatan yang tertuang dalam *Peta Jalan Pelayanan Publik* harus mampu terakomodir dalam setiap tahap perencanaan program dan anggaran. Hal ini dilakukan agar program dan kegiatan dalam *Peta Jalan Pelayanan Publik* mampu dibiayai melalui penganggaran setiap Perangkat Daerah pengampu. Untuk mengawal proses penganggaran implementasi peta jalan pelayanan publik ini agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan, maka setiap perangkat daerah harus mampu merinci kebutuhan perangkat daerah terkait dengan pelayanan publik. Dari rincian setiap perangkat daerah, maka Bapperida dan BPKAD memiliki peran yang sangat strategis untuk memastikan setiap kegiatan tercover anggarannya.

## BAB V

### PENUTUP

Penyusunan dokumen *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar 2026-2029 merupakan bentuk pelaksanaan implementasi pelaksanaan RPJP dan RPJMD Kota Blitar yang disusun di dalam satu kesatuan dalam bentuk dokumen. Dokumen ini berisi mengenai arah kegiatan dan aktivitas untuk mewujudkan pelayanan publik Kota Blitar yang dicita-citakan. Dokumen ini menjelaskan model pelayanan publik yang diinginkan diakhir periode RPJMD 2025-2029, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan serta program kegiatan percepatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang diinginkan.

Pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* memerhatikan kaidah-kaidah pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

1. *Peta Jalan Pelayanan Publik* ini merupakan sebuah dokumen yang menjadi pedoman bagi instansi dalam menyusun perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pelayanan publik dalam kurun waktu 2026-2029;
2. Dokumen *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar menjadi dasar dalam menyusun perencanaan pelayanan publik 2026-2029;
3. Kegiatan utama, indikator kegiatan utama, rencana aksi serta program dan kegiatan yang ditetapkan dalam dokumen peta jalan pelayanan publik akan dilakukan penyesuaian bilamana ada kebijakan baru dari pemerintah pusat terkait pelayanan publik dan adanya perubahan terget capaian; dan
4. Dokumen *Peta Jalan Pelayanan Publik* menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Blitar dan menjadi dasar bagi pemangku kepentingan dan masyarakat dalam memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kota Blitar.

Pelayanan publik merupakan Amanah dari UUD 1945 yang dalam implementasinya perlu motivasi yang kuat dari seluruh jajaran dan pemangku kepentingan Pemerintah Kota Blitar, mulai dari level atas hingga level pelaksana. Koordinasi di masing-masing komponen menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* Pemerintah Kota Blitar. Keberhasilan pelaksanaan *Peta Jalan Pelayanan Publik* juga akan berdampak kepada program pembangunan Pemerintah Kota Blitar yang memiliki sejumlah arah kebijakan pembangunan sesuai RPJMD.

WALIKOTA BLITAR,

SYAUQUL MUHIBBIN