



SKALA
Sinergi dan Kolaborasi untuk Akselerasi Layanan Dasar
Kemitraan Australia - Indonesia



BUKLET CERITA

PENGUATAN PENERAPAN SPM DIN TT:

**PERBAIKAN TATA KELOLA MENUJU
KEPASTIAN LAYANAN DASAR**



**NOVEMBER
2025**



Sumber: Dokumentasi SKALA

Pagi hari di pedalaman Pulau Timor, perjalanan menuju puskesmas bisa memakan waktu berjam-jam. Di banyak wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT), jarak yang jauh dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi tantangan nyata dalam menghadirkan layanan dasar bagi masyarakat.

Menyadari kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi NTT terus mengambil langkah memperkuat tata kelola layanan publik melalui penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Upaya ini bertujuan memastikan setiap warga, tanpa terkecuali, dapat memperoleh layanan dasar yang menjadi hak mereka dan dijamin negara.

SPM merupakan mandat yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai upaya negara untuk menjamin hak-hak konstitusional masyarakat. Ketentuan ini kemudian diperjelas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 yang mengatur pemenuhan enam urusan layanan dasar, yaitu pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, sosial, serta ketenteraman dan ketertiban umum.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah pusat juga memperkuat kerangka fiskal untuk mendukung pencapaian SPM melalui integrasi kinerja layanan dasar dengan kebijakan Transfer ke Daerah, khususnya Dana Alokasi Umum, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Dengan kata lain, SPM bukan hanya instrumen pelayanan, tetapi juga instrumen tata kelola pembangunan. Namun, mandat yang kuat tidak akan berjalan efektif tanpa dukungan sistem, kepemimpinan, data yang tertib, dan konsistensi kerja di daerah.

Hingga tahun 2021, penerapan SPM di NTT masih jauh dari ideal. Banyak kabupaten/kota mencatat capaian rendah, bahkan beberapa di antaranya masih bernilai nol. Kondisi ini terjadi karena SPM belum dijadikan prioritas oleh pemerintah daerah. Forum koordinasi sering berhenti pada rapat tanpa tindak lanjut, sementara data layanan dasar di berbagai perangkat daerah tidak tersusun rapi.



Sumber: Dokumentasi SKALA

Koordinasi itu tidak akan efektif kalau datanya tidak rapi. Perencanaan juga akan lemah jika komunikasinya tidak berjalan,

Adhitya Arka, Anggota Tim Sekretariat Penerapan SPM Provinsi NTT sekaligus Kepala Bagian Kerja Sama, Biro Pemerintahan Provinsi NTT.

Selain itu, karakteristik wilayah NTT yang terdiri atas pulau-pulau turut menambah kompleksitas dalam penerapan SPM, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.



Hendrikus, Anggota Tim Sekretariat Penerapan SPM Provinsi NTT yang juga Analis Kebijakan Ahli Muda pada Biro Pemerintahan Provinsi NTT menyampaikan;

Provinsi NTT ini harus dilihat dinilai secara berbeda dengan provinsi-provinsi lain karena kami punya kesulitan dan tantangan sendiri.



Adhitya Arka
Anggota Tim Sekretariat
Penerapan SPM Provinsi NTT

Hendrikus
Anggota Tim Sekretariat
Penerapan SPM Provinsi NTT

Sumber: Dokumentasi SKALA



Dengan kondisi tersebut, peran provinsi menjadi krusial untuk menciptakan tata kelola yang memungkinkan kabupaten/kota bergerak dengan percaya diri. Hendrikus, menekankan pentingnya standardisasi data lintas perangkat daerah sebagai prasyarat agar asistensi provinsi efektif dan tidak sekadar reaktif.

Di tingkat kabupaten, persoalannya serupa. **Prima**, pejabat pada Bagian Pemerintahan Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU), menuturkan bahwa asistensi sering tidak dapat berjalan efektif karena data pendukung belum siap. **“Seringkali kami kesulitan memulai asistensi karena datanya belum siap. Ini membuat program berjalan lambat,”** ujarnya. Sementara itu di Kabupaten Sumba Barat Daya (SBD), koordinasi antarsektor kerap terhenti di ruang rapat karena tindak lanjut teknis tidak sistematis. **“Kami sering sudah rapat dan sepakat, tetapi tindak lanjutnya tidak seragam karena datanya belum siap,”** ungkap **Novi** dari Bagian Pemerintahan SBD.



Titik Balik: Menata Ulang Peran Provinsi

Perubahan signifikan mulai terlihat pada periode 2021–2022 ketika koordinasi SPM dipindahkan ke Biro Pemerintahan Setda Provinsi NTT. Di bawah struktur baru ini, peran provinsi tidak lagi sekedar sebagai pengawas yang baru bergerak ketika masalah muncul, melainkan sebagai pemampu (*enabler*) yang memastikan kabupaten/kota dapat berjalan terarah, bertahap, dan berbasis data.

Pendekatan ini diperkuat melalui pembinaan klaster wilayah Timor dan Sumba yang mulai diterapkan sejak Agustus 2024. Pendekatan ini memungkinkan koordinasi yang lebih intensif, realistik, dan selaras dengan konteks geografis NTT. Strategi provinsi kemudian difokuskan pada empat pilar utama, yaitu:

01

Penguatan arsitektur koordinasi melalui pendekatan klaster wilayah.

02

Penegakan timeline dan protokol tindak lanjut, agar forum tidak berhenti pada rapat.

03

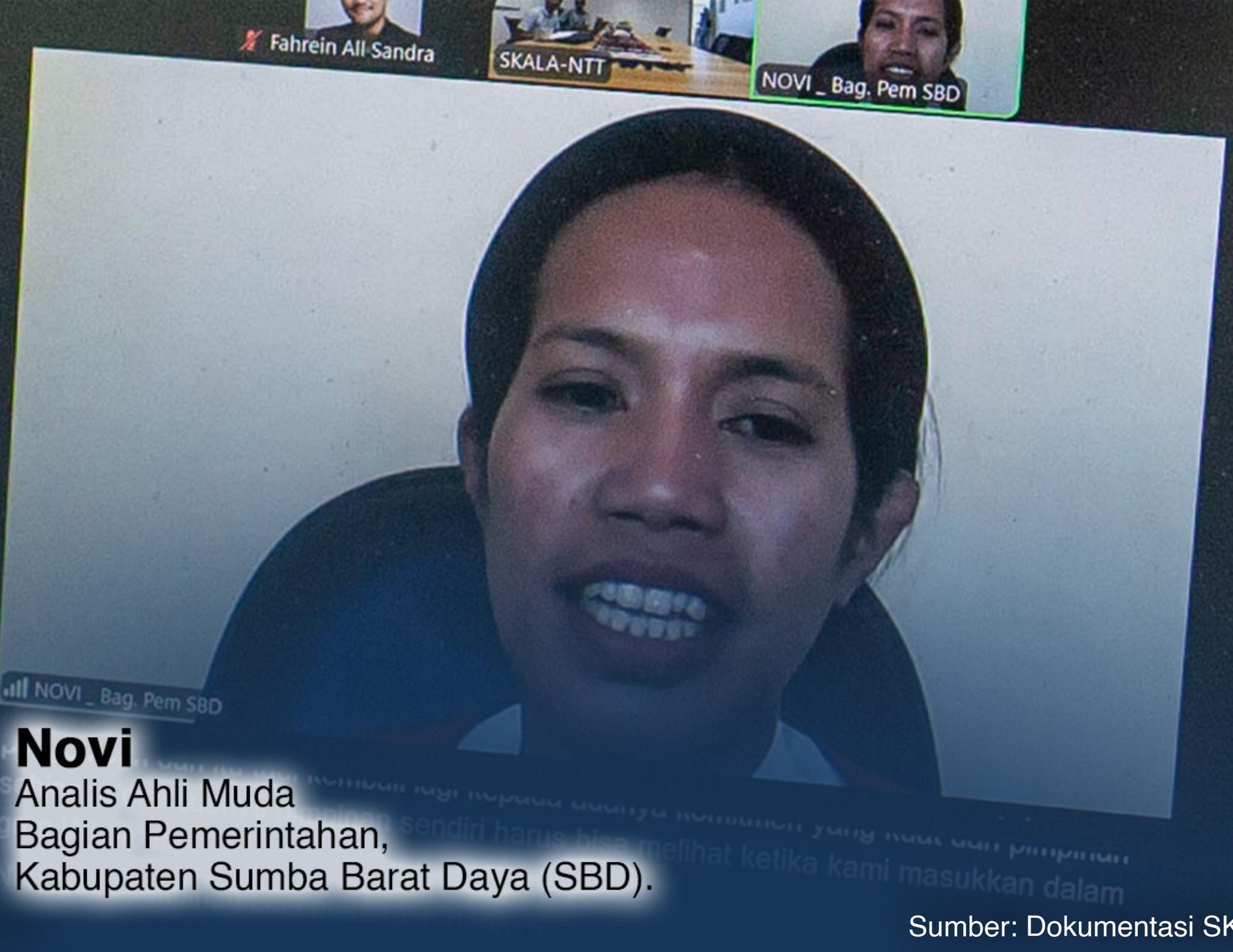
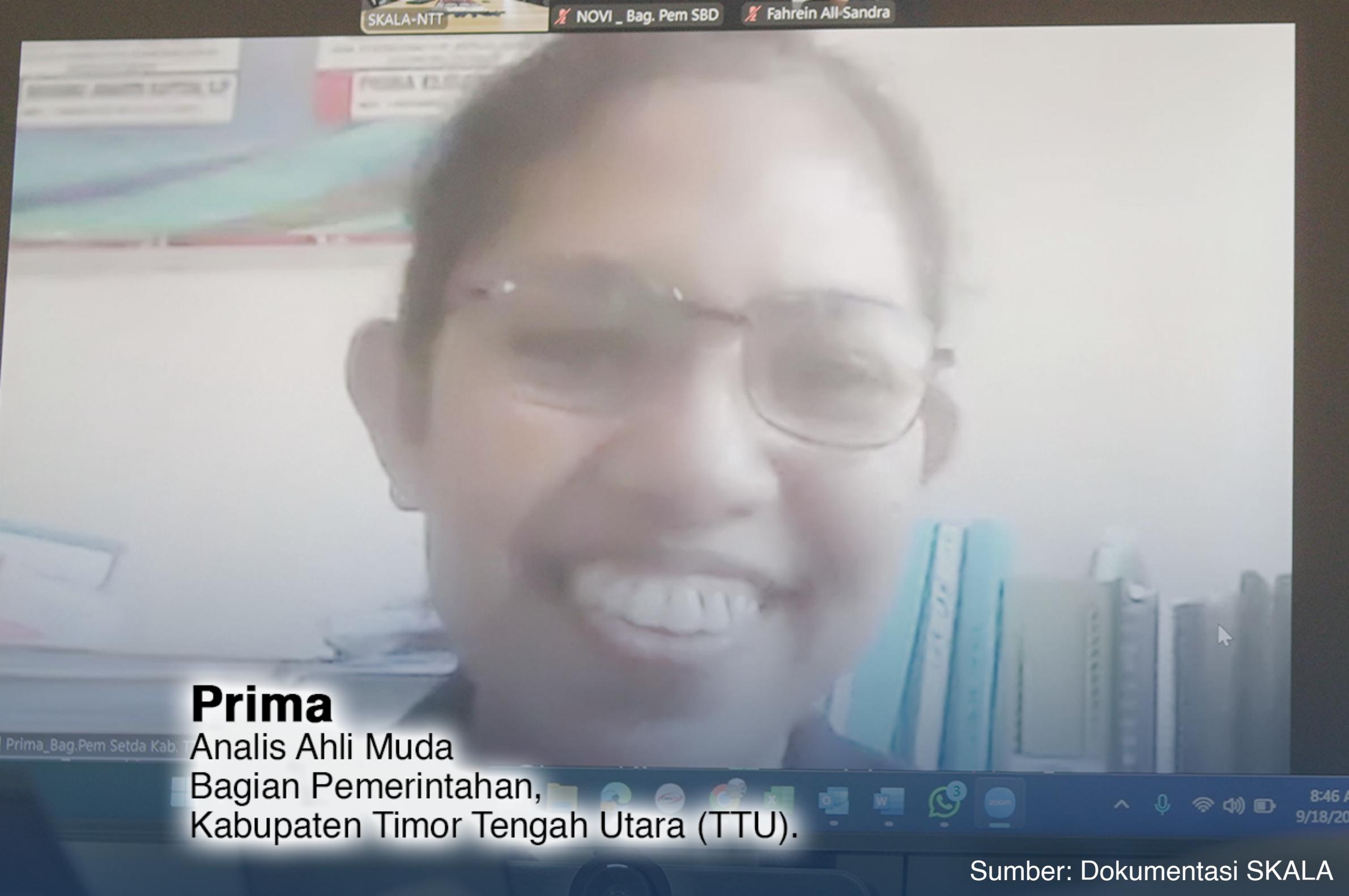
Disiplin data, dengan mewajibkan kabupaten/kota menyiapkan data dan rencana sebelum asistensi.

04

Pemanfaatan aplikasi e-SPM sebagai sarana konsolidasi data dan pelaporan kinerja.



Sumber: Dokumentasi SKALA



Dampak perubahan mulai terasa di tingkat kabupaten. Di **Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU)**, ketertiban data terbukti mempercepat koordinasi.

Setelah kami menertibkan data SPM per urusan dan menyiapkan dokumen pendukung, koordinasi menjadi lebih cepat dan jelas tindak

Prima, Analis Ahli Muda, Bagian Pemerintahan, Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU).

Sementara itu, di **Kabupaten Sumba Barat Daya (SBD)**, mekanisme tindak lanjut diperkuat agar keputusan forum tidak berhenti di meja rapat.

Rapat itu penting, tetapi yang menentukan hasil adalah tindak lanjut. Kami menyusun mekanisme pengawalan sederhana—mulai dari grup koordinasi lintas OPD hingga penugasan mingguan, supaya keputusan forum berubah menjadi aksi teknis

Novi, Analis Ahli Muda, Bagian Pemerintahan, Kabupaten Sumba Barat Daya (SBD)

Cerita dari kedua kabupaten tersebut menunjukkan bahwa disparitas kapasitas merupakan kenyataan yang harus dikelola. Tidak semua OPD memiliki pemahaman dan kesiapan teknis yang sama, sehingga provinsi memilih pendekatan pendampingan (*coaching*) yang berjenjang, fokus, dan berulang agar kabupaten tidak hanya memahami kewajiban SPM, tetapi juga memiliki cara praktis untuk mencapainya. Pendekatan ini membuat forum koordinasi menjadi siklus yang hidup, bukan sekadar agenda seremonial.

Sumber: Dokumentasi SKALA

Meningkatnya Kinerja dan Komitmen Daerah

Pembinaan berbasis klaster turut mendorong penguatan komitmen Pimpinan Daerah dan motivasi di tingkat pelaksana teknis. Menurut Novi, SPM bahkan dapat menjadi salah satu wajah kabupaten apabila pimpinan daerah memiliki komitmen yang kuat.

Perubahan tata Kelola tersebut kini mulai membawa hasil nyata. Dalam dua tahun terakhir, NTT berhasil keluar dari zona ketertinggalan dan masuk ke jajaran 16 besar nasional dalam kinerja SPM. Tidak ada lagi kabupaten/kota dengan capaian di bawah 70 persen. TTU mencatat capaian di atas 93 persen, sementara SBD mendekati 90 persen pada 2024.

Capaian ini tidak hanya menunjukkan tata kelola yang semakin solid, tetapi juga membuka akses yang lebih besar pada insentif fiskal berbasis kinerja. Lebih penting lagi, perubahan perilaku terlihat nyata: data menjadi kebiasaan, tindak lanjut menjadi tradisi, dan SPM mulai dipandang sebagai wajah kehadiran negara di tingkat lokal.



Meski kemajuan signifikan telah dicapai, sejumlah tantangan tetap harus dihadapi. Keterbatasan sumber daya manusia teknis di beberapa OPD masih membutuhkan pendampingan intensif. Kondisi alam dan geografi yang menantang turut menambah kompleksitas dalam distribusi layanan. Selain itu, ketergantungan pada figur kunci menimbulkan risiko ketika terjadi rotasi pegawai, karena dapat mengganggu ritme kerja. Tekanan siklus fiskal dan tenggat aplikasi e-SPM juga menuntut disiplin kelembagaan yang konsisten. Semua ini mengingatkan bahwa keberlanjutan SPM tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi oleh kapasitas dan budaya kerja organisasi.

Dalam konteks inilah, kolaborasi menjadi elemen penting. Melalui Program Kemitraan Australia–Indonesia, SKALA (Sinergi dan Kolaborasi untuk Akselerasi Layanan Dasar), penguatan sistem di tingkat daerah terus didukung, mulai dari fasilitasi siklus koordinasi Korbinwas (Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan) yang belum terdantai APBD, perbaikan kualitas data dan perencanaan, hingga menjembatani komunikasi teknis antara pusat dan daerah. Hasilnya mulai jelas ketika Kabupaten SBD secara proaktif menggunakan APBD mereka untuk kembali mengundang Tim SPM Provinsi dan SKALA guna mendapat pendampingan lanjutan pasca-kegiatan klaster. Setditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian dalam Negeri, didukung oleh Program dst sampai Dasar terus melalukan penguatan sistem di tingkat daerah



Pada akhirnya, skor bukanlah tujuan akhir. Yang kami kejar adalah kepastian layanan bagi masyarakat

Adhitya Arka, Anggota Tim Sekretariat Penerapan SPM Provinsi NTT, Kepala Bagian Kerja Sama, Biro Pemerintahan Provinsi NTT.

Pernyataan ini menggambarkan pergeseran orientasi yang kini mulai terjadi di NTT, dari mengejar capaian menuju perbaikan mutu layanan.

Di level kabupaten, perubahan ini dirasakan langsung. **“Ketika data kami tertib, puskesmas atau sekolah tahu persis apa yang harus dikejar. Tindak lanjut menjadi jelas,”** ujar Prima. Sementara itu, Novi menambahkan, **“konsistensi pengawalan adalah kunci agar keputusan tidak berhenti di forum.”** Agenda ke depan menuntut fokus pada tiga hal utama:

- 01** **Institusionalisasi SPM** sebagai budaya kerja perangkat daerah melalui disiplin data dan SOP tindak lanjut yang melekat pada rutinitas kerja.
- 02** **Peningkatan mutu layanan**, agar skor kinerja berbanding lurus dengan pengalaman layanan masyarakat.
- 03** **Penguatan keberlanjutan kelembagaan dan pembiayaan**, termasuk pemanfaatan insentif fiskal berbasis kinerja untuk memperkuat layanan dasar di wilayah yang paling rentan.

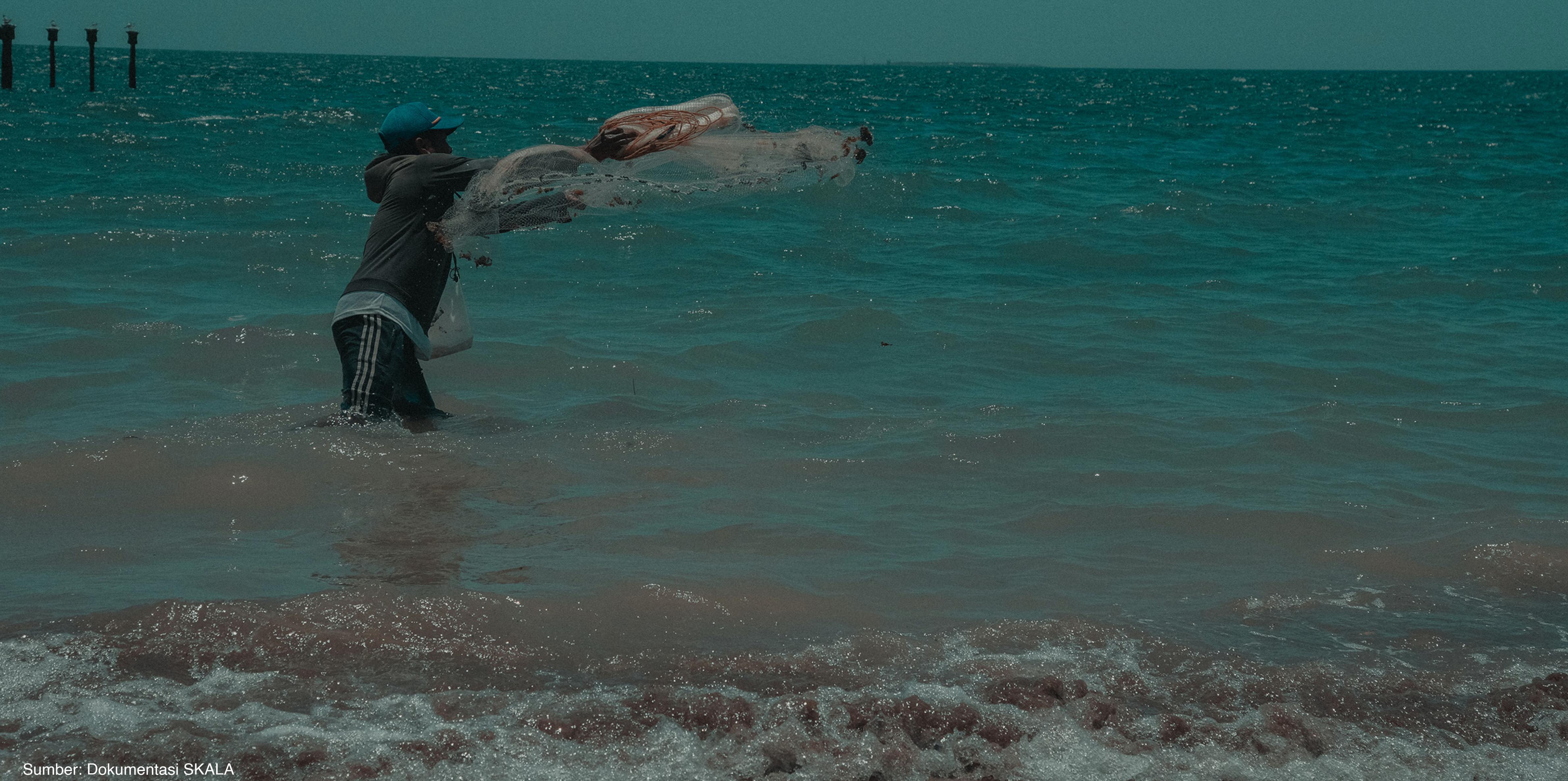


Menjadikan SPM Sebagai Janji yang Dipenuhi

Pelajaran dari penerapan SPM di Nusa Tenggara Timur menunjukkan bahwa penguatan tata kelola dapat mempercepat peningkatan kualitas layanan dasar. Penataan data, konsistensi koordinasi, dan pendampingan yang terarah membuat penerapan SPM berjalan lebih efektif dan terukur. Dukungan dari mitra pembangunan turut membantu mempercepat proses, namun keberlanjutannya tetap bergantung pada komitmen dan kapasitas pemerintah daerah.

NTT masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan pemerataan mutu layanan di seluruh wilayah. Namun, fondasi tata kelola yang telah dibangun menjadi dasar penting untuk langkah penguatan berikutnya. Jika sebelumnya SPM lebih dipandang sebagai kewajiban administratif, kini SPM mulai digunakan sebagai instrumen perencanaan dan pemantauan kinerja pembangunan daerah.

Tugas selanjutnya bagi pemerintah daerah adalah menjaga konsistensi pelaksanaan, memperkuat kapasitas aparatur, dan menumbuhkan budaya tindak lanjut berbasis data agar perbaikan layanan benar-benar dirasakan masyarakat. Dengan langkah yang berkelanjutan, SPM dapat berfungsi optimal sebagai alat untuk memastikan hak warga atas layanan dasar terpenuhi sesuai amanat negara.





KLINIK

SKALA

Sinergi dan Kolaborasi untuk Akselerasi Layanan Dasar
Kemitraan Australia - Indonesia



IFC Tower 2, Level 17

Jl. Jendral Sudirman Kav. 22-23 Jakarta 12920



skala.or.id



communications@skala.or.id