



PERENCANAAN STRATEGIK

INSTANSI PEMERINTAH
DIBIDANG PENDIDIKAN

Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si

Biografi Penulis



Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si

Penulis dilahirkan di Desa Lengkong Kecamatan Rakit, Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 7 Mei 1958. Penulis sejak masih di sekolah dasar sangat tertarik menjadi Camat dan mempunyai sekolah dari Tk sampai perguruan Tinggi dan alhamdulillah Allah tuhan yang maha kuasa mentakdirkannya menjadi Camat dan punya perguruan, sehingga pada waktu masih menjadi mahasiswa di Bandung, penulis mendirikan yayasan pendidikan yang diberi nama Yayasan Bina Bangsa tahun 1981 dan pada tahun 1986 karena tugas menjadi Pegawai Negeri di Kecamatan di Gunungputri Kabupaten Bogor, atau istilah pada waktu itu sarjana masuk Desa. Dengan penduduk Kecamatan Gunungputri dari 10 Desa sekitas 76.000 jiwa dan yang sarjana S1 cuma penulis dan Kepala Puskesmas, Dan pada waktu itu sekolah di Kecamatan Gunungputri, baru ada SMPN 1 Gunungputri dan belum ada SMA baik negeri maupun Swasta, dengan kondisi tersebut seizin bapak Camat dan Kepala Dinas pendidikan Kecamatan Gunungputri sepakat untuk mendirikan sekolah swasta yaitu SMA. Sehingga pemikiran penulis untuk lebih cepat terwujud, Yayasan Bina Bangsa di Bandung dikembangkan di Gunungputri, dan alhamdulillah SMA Bina Bangsa menjadi pilihan Masyarakat.

Penulis selain jadi pegawai Kecamatan, siangnya menjadi Kepala Sekolah SMA dan penulis pada tahun 1994/1995 pernah merangkap 3 jabatan di Kecamatan Gunungputri yaitu :

- 1) Kepala urusan Pembangunan,
- 2) Kepala SMA Bina Bangsa dan
- 3) Pjs Kepala Desa Bojongkulur.

Penulis tahun 1995 pada waktu menjadi Pjs kepala Desa ada rapat di Kabupaten Bogor dan pada waktu itu di hadiri oleh Wakil Presiden Bapak Tri Sutrisno dalam sambutannya penulis salah satu kepala desa yang dibanggakan oleh Wakil Presiden Tri Sutrisno, dan tidak lama kemudian pada tahun 1996 langsung diangkat menjadi Sekretaris Camat di Sukmajaya Depok Kabupaten Bogor, dan 3 bulan kemudian setelah jadi Sekretaris Camat, penulis dalam tugasnya menggerakkan maksimal staf kecamatan dan alhamdulillah Camat Sukmajaya menjadi Camat terbaik di Kabupaten Bogor dalam pelaporan tercepat dan terbaik sehingga penulis selaku sekcama diberi hadiah oleh Camat mobil jeep Ferosa dan diajukan untuk mengikuti seleksi SUSPIM di Bandung dan Alhamdulillah lulus seleksi untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pertahanan Negara dan Kepemimpinan aparatur DEP DAGRI selama 4 bulan di DEPHANKAM Bandung (SUSPIM DEP DAGRI) angkata X1 tahun 1996. Dan penulis diangkat oleh Pusdik dan teman2 SUSPIM sebagai Komandan Batalion. Dan selesai SUSPIM langsung diangkat PLH Camat Sukmajaya, dan setelah Depok resmi menjadi Kotamadya, langsung diangkat menjadi Camat di Kecamatan Pancoranmas Kota Depok, bapak Walikota Depok Memotivasi kepada penulis, apabila bisa melebarkan jalan Dewi Sartika 2 kali lipat dengan jalan yang ada, karena macet yang luar biasa dan sudah 5 Walikota Administratif Depok tidak ada yang bisa melebarkan jalan tersebut, dengan penuh keyakinan penulis bisa pelebaran jalan Dewi Sartika sukses tanpa eksekusi, dan alhamdulillah dalam 3 bulan sosialisasi ke masyarakat pedagang pasar Dewi Sartika semua menyetujui untuk dilebarkan.

Pada tahun 2000 penulis diangkat menjadi Camat di Kecamatan Cimanggis Kota Depok dan penulis langsung rapat dengan lurah dan kepala Desa serta para pengusaha yang ada di Cimanggis untuk merenovasi Kantor Kecamatan yang sudah tidak lagi menampung kegiatan karena Kematan Cimanggis adalah penduduknya mencapai 400 ribu dan penduduk terpadat di Asia, sedang Kota Depok pada waktu itu jumlah penduduk sekitar 800 ribu jiwa dan 400 ribu ada di Kecamatan Cimanggis. Dengan dasar tersebut penulis selaku Camat mengajak masyarakat dan pengusaha untuk merehab Kantor Kecamatan dengan swadaya masyarakat dan alhamdulillah bisa terlaksana 2 lantai dan menjadi Kantor Camat terbaik di Kota Depok. Dan selain itu penulis dalam pembinaan kepada perangkat Kelurahan sangat diprioritaskan dari 13 kelurahan di Kecamatan Cimanggis sehingga kelurahan Tugu, Kecamatan Cimanggis menjadi Kelurahan percontohan di Indonesia.

Penulis pada ada tahun 2001 mengikuti pendidikan dan pelatihan pendalaman fungsi Camat selaku perangkat Daerah di DEP DAGRI dan pada tahun 2004 mengikuti pendidikan dan pelatihan Camat untuk pembinaan Desa/Kelurahan di Bandung Jawa Barat, dan pada tanggal 6 September tahun 2004 oleh Menti Pendayagunaan Aparatur Negara penulis mendapat pemberian Penghargaan PNS teladan (Prestasi Kerja Luar Biasa Baiknya) oleh Presiden RI Megawati Sukarno Putri di Istana Negara. Dan pada tanggal 28 Nopember tahun 2007 mendapat Penganugerahan tanda kehormatan SATYA LENCANA KARYA SATYA oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudoyono.



☎ 0858 5343 1992
✉ eurekaediaaksara@gmail.com
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-5896-89-2



9 786235 896892

PERENCANAAN STRATEGIK INSTANSI PEMERINTAH DIBIDANG PENDIDIKAN

Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si

Hak Cipta Buku Kemenhum dan HAM Nomor : EC00202206956



eureka
media aksara

PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA

**PERENCANAAN STRATEGIK INSTANSI PEMERINTAH
DIBIDANG PENDIDIKAN**

Penulis : Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Hikmah Millenia Saputri

ISBN : 978-623-5896-89-2

NO HKI : EC00202206956

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JANUARI 2022**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi :
Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekaediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2022

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Perencanaan Strategik Instansi Pemerintah Dibidang Pendidikan”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi kami untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Perencanaan strategik sangat diperlukan oleh hampir semua organisasi formal, terutama organisasi pemerintahan. Perencanaan strategik organisasi pemerintahan memerlukan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis, nasional dan global. Analisis terhadap lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal merupakan langkah yang sangat penting dalam memperhitungkan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan tantangan/kendala (*threats*) yang ada. Analisis terhadap unsur-unsur tersebut sangat penting dan merupakan dasar berbagai perwujudan

Buku ini membahas konsep perencanaan strategik instansi pemerintah dan mencoba untuk mengimplementasikan pada organisasi publik atau pemerintahan. Pembahasan dimulai dari konsep dan arti pentingnya perencanaan strategik, dilanjutkan dengan sistematika perencanaan strategik sampai dengan pengendaliannya melalui pengukuran dan penilaian kinerja.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Bogor, Januari 2022
Hormat Kami,

Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan Publik.....	11
B. Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence).....	16
C. Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)	18
D. Kajian Ilmu Tentang Pelayanan Prima.....	26
BAB 3 PENYIAPAN SUMBER DAYA APARATUR PEMERINTAH DAERAH YANG PROFESIONAL DALAM Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	29
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
C. Faktor Sumber Daya Manusia Pendukung Pelayanan Publik.....	36
D. Penyiapan Sumber Daya Aparatur Pemerintahan Daerah Yang Profesional Sebagai Pelaksana Pelayanan Publik....	38
BAB 4 PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDIDIKAN	46
A. Pelayanan Publik.....	46
B. Pelayanan Publik Sektor Pendidikan	46
C. Kualitas Pelayanan Publik.....	47
D. Kinerja Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan.....	49
E. Kemudahan prosedur pelayanan	51
F. Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pealyanan	52
G. Kenyamanan dilingkungan pelayanan	52
H. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayan	52
I. Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan	52
J. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.....	53
K. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayan.....	53
L. Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	53

M. Jasa Pelayanan Yang Baik	54
N. Kualitas Sumber daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan	54
O. Karakteristik Jasa Pelayanan Publik yang Baik.....	55
P. Kontribusi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Bangsa Indonesia	55
BAB 5 PROGRAM PRIORITAS PENDIDIKAN PEMERINTAH .	58
A. 7 Program Prioritas Pendidikan 2021 dari Mendikbudristek Nadiem	59
B. Program Perioritas Pendidikan	63
DAFTAR PUSTAKA	67
TENTANG PENULIS.....	73

BAB

1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan strategik sangat diperlukan oleh hampir semua organisasi formal, terutama organisasi pemerintahan. Perencanaan strategik organisasi pemerintahan memerlukan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis, nasional dan global. Analisis terhadap lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal merupakan langkah yang sangat penting dalam memperhitungkan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan tantangan/kendala (*threats*) yang ada. Analisis terhadap unsur-unsur tersebut sangat penting dan merupakan dasar berbagai perwujudan visi dan misi serta strategi organisasi pemerintahan.

Rencana strategik yang dihasilkan dari proses perencanaan strategik berfungsi untuk “menuntun” manajer/pimpinan dan karyawan organisasi dalam mencapai kinerja strategik atau untuk mencapai tujuan jangka panjang.

Buku ini membahas konsep perencanaan strategik instansi pemerintah dan mencoba untuk mengimplementasikan pada organisasi publik atau pemerintahan. Pembahasan dimulai dari konsep dan arti pentingnya perencanaan strategik, dilanjutkan dengan sistematika perencanaan strategik sampai dengan pengendaliannya melalui pengukuran dan penilaian kinerja.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik¹. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service”². Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)³. Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku

BAB 3

PENYIAPAN SUMBER DAYA APARATUR PEMERINTAHAN DAERAH YANG PROFESIONAL DALAM Mendukung Peningkatan KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

A. Kualitas Pelayanan Publik

Isu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang hangat dibicarakan dewasa ini. Pelayanan publik erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan dalam rangka pemberdayaan atau pendidikan sosial kepada masyarakat, dan merupakan tanggung jawab semua unsur yang terpadu dengan pola kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Di negara-negara sedang berkembang, pelayanan publik sangat dominan dilakukan oleh aparatur pemerintah. Sebagaimana salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat maka pemerintah sering juga disebut pelayanan masyarakat (*public service*).

Kondisi empirik yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya beberapa masalah aktual yang telah terjadi, antara lain semakin rendahnya kualitas pelayanan, tidak jelasnya standard pelayanan dan rendahnya akuntabilitas pelayanan yang ditandai dengan tidak adanya transparansi dalam pelayanan baik dari aspek biaya, waktu dan kualitas pelayanan (Suwandi, 2002 : 30).

Di sisi lain, masyarakat semakin intens mengajukan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Sebagai *stakeholders* (pemegang saham), masyarakat juga menuntut agar supaya dilibatkan dalam penentuan standard kualitas dan kualitas pelayanan. Di samping itu, sebagai *customer* sekaligus *citizen*, masyarakat

BAB 4

PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDIDIKAN

A. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti umum, masyarakat negara. Menurut A. G. Subarsono (2008 : 65) bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh berupa warga pengguna maupun masyarakat luas. Karenanya itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebaagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik, sebagai contoh pembuatan kartu tanda penduduk, akte kelahiran dan sebagainya.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit pada kerja instansi pemerintah yang secara langsung memberi pelayanan kepada penerima pelayanan publik, sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, H.A.S 2006:26)

B. Pelayanan Publik Sektor Pendidikan

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting

BAB 5

PROGRAM PRIORITAS PENDIDIKAN PEMERINTAH

Info Kemendikbud (10/06/2021) Pendidikan wajib diperoleh setiap orang. Tujuan pendidikan yaitu untuk mengembangkan potensi serta mencerdaskan individu lebih baik. Berdasarkan tujuan tersebut, pendidikan diharapkan dapat membentuk seseorang menjadi pribadi yang kreatif, berpengetahuan, mandiri, dan bertanggung jawab. Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan tersebut, maka diperlukan strategi dan kebijakan pendidikan yang akan diterapkan dalam program pendidikan.

Program pendidikan harus dibuat sebaik mungkin untuk mencapai tujuan pendidikan di masa depan. Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Mendikbudristek) Nadiem Makarim, mengemukakan beberapa program prioritas pendidikan untuk tahun anggaran 2021. Program pendidikan yang dibuat berhubungan dengan filosofi merdeka belajar.

Dikutip dari kompas.com, dalam rapat kerja bersama Komisi X DPR RI yang disiarkan di channel resmi Youtube-nya pada Kamis (3/9), Mendikbudristek Nadiem menyatakan bahwa kemerdekaan untuk pendidik, peserta didik, unit pendidikan serta ekosistem pendidikan untuk ikut berkontribusi dalam dunia pendidikan yang menjadi "titik tumpu" dari program prioritas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- , (2000), *Legitimasi Pemerintahan dalam Konteks Administrasi Publik Memasuki Era Indonesia Baru, Manajemen dan Organisasi Publik Serta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: CV Maulana.
- , (2001), *Akuntabilitas Pelayanan Pemerintah Daerah*, Makalah, Tidak Dipublikasikan.
- , (2002), *Pokok-Pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia (Dalam Upaya Mewujudkan Pemerintah Daerah Yang Demokratis dan Efisien)*, Makalah, Tidak Dipublikasikan.
- Agung Kurniawan. 2005,. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Anonim, 2002, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Basri, Faisal H, (2000), *Tantangan dan Peluang Otonomi Daerah*, Makalah disampaikan Pada Seminar Nasional Strategi Bisnis Menghadapi Otonomi Daerah, diselenggarakan oleh Forum Dewan PWI Malang, 3 Juni.
- Donald, 1984 :dalam buku kualitas pe
- Dwiyanto, Agus dkk, 2002,. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta :Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Dwiyanto,agus. 2002, reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah.yogyakarta: pusat studi kependudukan dan kebijakan UGM.

- Gaspersz, vincent.2001, total quality management (TQM).
Jakarta:PT gramedia pustaka utama
- JPIP (the jawa pos institute of e of pro-otonomi) Winardi, j.2000.
kepemimpinan dalam manajemen.Jakarta, rineka cipta.
- Kaho, Josef Riwo, (1997) *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philp, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christoper H. 1998. *Sevice Marketing*. USA; Pretice by Blacwell Publisher in Oxford, Malden, MassDepdargi-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis., Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu Publik Service Delivery, Accountability, dan Quality Management*) Jakarta "LAN.
- Lukman, Sampara, (1999), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi IlmuManajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22
- Moekijat, (2002), *Administrasi Kepegawaian Negara Indonesia*, Bandung : Moekijat Press.
- Moeleong, Lexy J., 1999,. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosada. Moenir, HAS., 1992,. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Moenir H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir, A.S., (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi dan Johny Setyawan (1999), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: Aditya Media.

- Napitupulu, paimin. Pelayanan publik dan customer satisfacation.bandung:alumi Thoha, miftah,1991. Perspektif perilaku birokrasi, jakarta: rajawali
- Nawawi, Hadari H, (2000), *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, Hadari H, (2000), *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Mohammad, 1988,. *Metode Penelitian Deskriptif*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Osebone, David dan Peter Plastrik, 1997,. *Banishing Beureaucracy The Five Strategies For Reinventing Government*. California : Westley Publishing Company Inc.
- Pamudji S .1994: profesional aparatur negara dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.jakarta :widyapraja
- Parasuraman A.,valerie A., zeithmal,& leonard L,berry.1985. a conceptual model of service quality and its implication for future research,journal marketing
- Pasolong Harbani. 2010,. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus, 2005' *Pelayanan Publik Partisipasi'' dalam Agus Dwiyanto (editor. 2005 Mewujudkan Good Governanccce Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta : JICA bekerjasama dengan Gajah Mada University Press.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Rasyid, M. Ryaas, (2000), *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur Yang Profesional Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Makalah, Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi 10 Tahun 2000.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. Hal 246
- Sabarno, Hari, (2001), *Masalah, Peluang dan Tantangan Serta Prospek Otonomi Daerah di Indonesia*, Materi Kuliah Perdana PPs MAPD STPDN di Jakarta, 31 Oktober 2001.
- Sachroni, Oman, (2002), *Sumber Daya Manusia Aparatur Dalam Menunjang Implementasi Otonomi Daerah*, Makalah Disajikan pada Seminar Antar Semester PPs MAPD STPDN di Jatinangor, 16 Maret 2002.
- Sadu wasistiono, 2001: dalam buku kualitas pelayanan publik,konsep dimmensi indikator dan implementasinya,,karya Dr.hardiyansyah,M,Si
- Santoso, Purwo, dkk, 2001,. *Potensi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sarundajang, S.H., (2001), *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam HousePublisher. Hal 62.
- Sedarmayanti, (1999), *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung: CV Mandar maju.
- Septi winarsih, 2007:dalam buku kualitas pelayanan publik,konsep dimmensi indikator dan implementasinya,,karya Dr.hardiyansyah,M,Si
- Siagian, Sondang, P., 2000,. *Teori Pembangunan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Soetopo, (1999), *Pelayanan Prima*, Bahan Diklat ADUM, Jakarta: LAN-RI.
- Steers, M. Richard. 1995. *Efektivitas Organisasi (Terjemahan Magdalena Jmin)* Jakarta : Erlangga Tijptono,Fandi.

- (1994;1996 : 54), Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Subarsono AG, 2008, Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka belajar
- Sudiman, (1999), *Administrasi Kepegawaian*, Bahan Diklat ADUM, Jakarta: LAN-RI.
- Supriatna, Tjahja, (1996), *Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Nimas Multima.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17
- Suwandi, Made, (2000), *Kepegawaian Pemerintah Daerah*, Makalah, Tidak Dipublikasikan.
- Syaukani H, Afan Gafar, Ryaas Rasyid, (2002), *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tambunan, Tulus, (2000), *Langkah-Langkah Strategis Untuk Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Daerah*, Makalah disampaikan pada kongres ISEI XIV, Makassar: 21-23 April
- Utomo, Warsito, 2000,. Otonomi dan Pembangunan Lembaga di Daerah, Dalam Seminar Nasional. Yogyakarta : Jurusan Administrasi Negara, Fisipol UGM.
- UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wasistiono, Sadu, (2001), *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Whittaker JB, *The Government Performance and result act of 1993*, Washington DC. GAO, 1996
- Yudoyono, Bambang, (2001), *"Otonomi Daerah" - Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Zeithalm, Valerie A. A. Parasuraman & Leonard L. Berry, 1990,. *Delevering Quality Service : Bulancing Customer*

Perceptions and Expectations. New York : The Free Press, Macmillan Inc. (dikutip dari buku Agus Dwiyanto "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia", 2001).

Sumber - Sumber Lain

Inpres Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), (2000), Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Nurkholis, (2001), Makalah Perencanaan Stratejik Organisasi Pemerintahan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Website: www.fe.unibraw.ac.id/lintek/vol-VIII-1.

Artikel/Jurna/Skripsi/Tesis/Desertasi

Neil Argha S. L. Kalenge Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung, Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Website/Internet

[https://blog.kejarcita.id/7 program prioritas pendidikan dari Mendikbudristek Nadiem Makarim](https://blog.kejarcita.id/7-program-prioritas-pendidikan-dari-mendikbudristek-nadiem-makarim), diakses pada tanggal 14 Januari 2022, pukul 19.19 WIB.

TENTANG PENULIS

Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si



Penulis dilahirkan di Desa Lengkong Kecamatan Rakit, Kabupaten Banjarnegara Propinsi Jawa Tengah pada tanggal 7 Mei 1958. Penulis sejak masih di sekolah dasar sangat tertarik menjadi camat dan mempunyai sekolah dari Tk sampai perguruan Tinggi dan alhamdulillah Alloh tuhan yang maha kuasa mentakdirkannya menjadi camat dan punya perguruan, sehingga pada waktu masih menjadi mahasiswa di

Bandung, penulis mendirikan yayasan pendidikan yang diberi nama Yayasan Bina Bangsa tahun 1981 dan pada tahun 1986 karena tugas menjadi Pegawai Negeri di Kecamatan di Gunungputri Kabupaten Bogor, atau istilah pada waktu itu sarjana masuk Desa. Dengan penduduk Kecamatan Gunungputri dari 10 Desa sekitar 76.000 jiwa dan yang sarjana S1 cuma penulis dan Kepala Puskesmas, Dan pada waktu itu sekolah di Kecamatan Gunungputri, baru ada SMPN 1 Gunungputri dan belum ada SMA baik negeri maupun Swasta, dengan kondisi tersebut seizin bapak Camat dan Kepala Dinas pendidikan Kecamatan Gunungputri sepakat untuk mendirikan sekolah swasta yaitu SMA. Sehingga pemikiran penulis untuk lebih cepat terwujud, Yayasan Bina Bangsa di Bandung dikembangkan di Gunungputri, dan alhamdulillah SMA Binà Bangsa menjadi pilihan Masyarakat.

Penulis selain jadi pegawai Kecamatan, siangnya menjadi Kepala Sekolah SMA dan penulis pada tahun 1994/1995 pernah merangkap 3 jabatan di Kecamatan Gunungputri yaitu :

- (1). Kepala urusan Pembangunan,
- (2). Kepala SMA Bina Bangsa dan
- (3). Pjs Kepala Desa Bojongkulur.

Penulis tahun 1995 pada waktu menjadi Pjs kepala Desa ada rapat di Kabupaten Bogor dan pada waktu itu di hadiri oleh Wakil Presiden Bapak Tri Sutrisno dalam sambutannya penulis salah satu kepala desa yang dibanggakan oleh Wakil Presiden Tri Sutrisno, dan tidak lama kemudian pada tahun 1996 langsung diangkat menjadi Sekretaris Camat di Sukmajaya Depok Kabupaten Bogor, dan 3 bulan kemudian setelah jadi Sekretaris Camat, penulis dalam tugasnya menggerakkan maksimal staf kecamatan dan alhamdulillah Camat Sukmajaya menjadi Camat terbaik di Kabupaten Bogor dalam pelaporan tercepat dan terbaik sehingga penulis selaku sekcam diberi hadiah oleh camat mobil jeep Ferosa dan diajukan untuk mengikuti seleksi SUSPIM di Bandung dan Alhamdulillah lulus seleksi untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pertahanan Negara dan Kepemimpinan aparatur DEP DAGRI selama 4 bulan di DEPHANKAM Bandung (SUSPIM DEP DAGRI) angkata X1 tahun 1996. Dan penulis diangkat oleh Pusdik dan teman2 SUSPIM sebagai Komandan Batalion. Dan selesai SUSPIM langsung diangkat PLH camat Sukmajaya, dan setelah Depok resmi menjadi Kotamadya, langsung diangkat menjadi Camat di Kecamatan Pancoranmas Kota Depok, bapak Walikota Depok Memotivasi kepada penulis, apabila bisa melebarkan jalan Dewi Sartika 2 kali lipat dengan jalan yang ada, karena macet yang luar biasa dan sudah 5 Walikota Administratif Depok tidak ada yang bisa melebarkan jalan tersebut, dengan penuh keyakinan penulis bisa pelebaran jalan Dewi Sartika sukses tanpa ekses, dan alhamdulillah dalam 3 bulan sosialisasi ke masyarakat pedagang pasar Dewi Sartika semua menyetujui untuk dilebarkan.

Pada tahun 2000 penulis diangkat menjadi Camat di Kecamatan Cimanggis Kota Depok dan penulis langsung rapat dengan lurah dan kepala Desa serta para pengusaha yang ada di Cimanggis untuk merenovasi Kantor Kecamatan yang sudah tidak lagi menampung kegiatan karena Kematan Cimanggis adalah penduduknya mencapai 400 ribu dan penduduk terpadat di Asia, sedang Kota Depok pada waktu itu jumlah penduduk sekitar 800 ribu jiwa dan 400 ribu ada di Kecamatan Cimanggis. Dengan dasar tersebut penulis selaku camat mengajak masyarakat dan pengusaha untuk merehab Kantor Kecamatan dengan swadaya

masyarakat dan alhamdulillah bisa terlaksana 2 lantai dan menjadi Kantor Camat terbaik di Kota Depok.

Dan selain itu penulis dalam pembinaan kepada perangkat Kelurahan sangat diprioritaskan dari 13 kelurahan di Kecamatan Cimanggis sehingga kelurahan Tugu, Kecamatan Cimanggis menjadi Kelurahan percontohan di Indonesia.

Penulis pada ada tahun 2001 mengikuti pendidikan dan pelatihan pendalaman fungsi Camat selaku perangkat Daerah di DEPDAGRI dan pada tahun 2004 mengikuti pendidikan dan pelatihan Camat untuk pembinaan Desa/Kelurahan di Bandung Jawa Barat, dan pada tanggal 6 September tahun 2004 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara penulis mendapat pemberian Penghargaan PNS teladan (Prestasi Kerja Luar Biasa Baiknya) oleh Presiden RI Megawati Sukarno Putri di Istana Negara. Dan pada tanggal 28 Nopember tahun 2007 mendapat Penganugerahan tanda kehormatan SATYA LENCANA KARYA SATYA oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudoyono.

Dengan lamanya penulis menjadi pengawai Kecamatan dan prestasi2nya selama tugas di Kecamatan sehingga penulis sangat tertarik membahas tentang fungsi Camat dalam melaksanakan tugasnya

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202206956, 28 Januari 2022

Pencipta
Nama : **Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si**
Alamat : Jl. Letda Nasir No. 28, RT.003/RW.009, Desa Cikeas Udik, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor-Jawa Barat, Bogor, JAWA BARAT, 16966
Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta
Nama : **Dr. H. Rumanul Hidayat, S.H., M.M., M.Sc., M.Si**
Alamat : Jl. Letda Nasir No. 28, RT.003/RW.009, Desa Cikeas Udik, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor-Jawa Barat, Bogor, JAWA BARAT, 16966
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Ciptaan : **Buku**
Judul Ciptaan : **PERENCANAAN STRATEGIK INSTANSI PEMERINTAH DIBIDANG PENDIDIKAN**
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 27 Januari 2022, di Purbalingga
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000322248

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



Mengetahui
Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Dr. Syarifuddin, S.T., M.H.
NIP.197112182002121001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.