



Menguraikan Permasalahan  
Perbaikan Layanan Dasar  
di Indonesia

## Apa itu **MELAYANI?**

MELAYANI (Mengurai Permasalahan Perbaikan Layanan Dasar di Indonesia) adalah sebuah program yang mendukung pemerintah daerah untuk menggunakan pendekatan berbasis masalah atau persoalan dalam menanggulangi masalah-masalah layanan dasar dengan tetap mempertimbangkan kondisi dan kapasitas yang dimiliki pemerintah daerah sendiri.

## Mengapa **MELAYANI** Dilakukan?

Pemberian layanan dasar yang lebih cepat kepada masyarakat miskin dan rentan menjadi salah satu dari tiga pilar dalam strategi nasional untuk mengurangi kemiskinan dan kesenjangan di Indonesia sebagaimana yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional saat ini (RPJMN 2015–2019).

Sebagian besar penyelenggaraan layanan dasar sekarang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah di Indonesia. Transfer fiskal ke provinsi, kabupaten dan desa saat ini mencapai hampir 50% dari anggaran pendapatan dan belanja negara setelah dikurangi subsidi dan bunga.

Desentralisasi, yang dimulai pada tahun 2001, bertujuan untuk memperbaiki layanan dasar dengan mendekati masyarakat kepada pengelola layanan agar kebutuhan masyarakat dapat diketahui dengan lebih baik dan jalur akuntabilitas penyelenggara layanan dapat lebih singkat. Akan tetapi, meskipun beberapa indikator pembangunan telah menunjukkan perbaikan selama pelaksanaan desentralisasi, indikator-indikator lainnya masih stagnan. Misalnya, angka

Yayasan BaKTI  
Jl. H.A. Mappanyukki No. 32  
Makassar 90125, Sulawesi Selatan - Indonesia  
Telp. +62 411 832228, 833383 Fax +62 411 852146  
Email [info@bakti.or.id](mailto:info@bakti.or.id)  
[www.batukarinfo.com/melayani](http://www.batukarinfo.com/melayani)

kematian ibu melahirkan, angka *stunting* dan angka partisipasi sekolah menengah hanya menunjukkan sedikit perbaikan.

Meskipun permasalahan layanan dasar sudah umum ditemukan di banyak lokasi, penyebabnya sangat kompleks dan seringkali berbeda-beda sehingga dibutuhkan pola perencanaan pembangunan daerah yang beda, pemahaman yang cermat mengenai masalah lokal, serta pengembangan solusi sesuai dengan kebutuhan lokal. Program MELAYANI menggunakan pendekatan berbasis masalah dengan mempertimbangkan kondisi dan kapasitas pemerintah daerah untuk menemukan solusi program yang efektif.

Program MELAYANI, yang didukung oleh Bank Dunia, akan diujicobakan di lokasi-lokasi berikut ini selama satu tahun mulai Oktober 2017 sampai dengan Oktober 2018 :

- Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur
- Kabupeten Kubu Raya, Kalimantan Barat
- Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur

## Apa Tujuan Yang Akan Dicapai?

Tujuan MELAYANI adalah sebagai berikut.

- 1 Meningkatkan kapasitas Pemerintah Daerah dalam mengidentifikasi, memahami dan mengatasi permasalahan layanan dasar dengan konsep 'belajar sambil melakukan' (*learning by doing*).
- 2 Memahami sistem pemerintah daerah dalam mengidentifikasi, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan terhadap layanan dasar, termasuk tantangan-tantangan yang mereka hadapi, proses mengidentifikasi solusi yang tepat dan melaksanakannya, dan proses penyusunan perencanaan dan anggaran saat ini.

## Bagaimana Program MELAYANI Bekerja?

MELAYANI bekerja berdasarkan beberapa pendekatan. Sebagian besar pendekatan program yang digunakan adalah pendekatan 'Adaptasi Iteratif Berbasis Masalah' atau *Problem Driven Iterative Adaptation* (PDIA)<sup>1</sup>, *Deliverologi*<sup>2</sup>, serta sebuah metode yang dikembangkan oleh Bank Dunia 'Kajian Cepat dan Rencana Aksi' atau *Rapid Assessment and Action Plan* (RAAP).

<sup>1</sup>Andrew, M, Pritchett, L and Woolcock, M (2017): Building State Capabilities : Evidence, Analysis, Action. Oxford University Press.

<sup>2</sup>Barber, M, Moffit, A and Kihn, P (2010): Deliverology 101: A Field Guide for Educational Leaders. SAGE Publications Inc.

## Program MELAYANI Didukung Oleh

### ■ Pendamping (Coach)

Satu orang pendamping yang telah mendapatkan pelatihan dari Bank Dunia akan

ditempatkan di setiap kabupaten uji coba selama 1 tahun untuk memfasilitasi pemerintah daerah dalam menggunakan pendekatan Program MELAYANI.

### ■ Tim Pemerintah Daerah

Tim ini akan melaksanakan proses identifikasi masalah, pengumpulan data, analisa masalah, mengidentifikasi atau mengembangkan solusi yang tepat dan melaksanakannya secara efektif.

### ■ Tim Bank Dunia

Tim ini sebagai mentor dari Program MELAYANI akan memberikan dukungan teknis kepada pendamping dan Pemerintah Daerah.

### ■ Yayasan BaKTI (Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia)

Yayasan BaKTI adalah mitra Bank Dunia dalam mengelola operasional Program MELAYANI serta mendokumentasikan proses dan menyebarluaskan pembelajaran yang dipetik dari pelaksanaan program.

## Alur Kerja Program MELAYANI

