BIRO ORGANISASI
PEMERINTAH SULAWESI BARAT

Provinsi SULAWESI BARAT Maju Terus | BerAKHLAK | #bangga melayani bangsa | Sulbar MajuTerus

PEKAN INOVASI

JUDUL INOVASI : PEKIN LAYANAN
PENGUKURAN KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

INOVATOR : SUBUKI, S.Pd.,M.A.P
Kepala Bagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik

RANCANG BANGUN DAN POJOK PERUBAHA YANG DILAKUKAN DALAM PENGUKURAN KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK(PEKIN LAYANAN)

1. Pengukuran Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKIN LAYANAN) difasilitasi Biro Organisasi Setda Provinsi Sulawesi Barat.
2. Teknis Pengukuran Kinerja dengan melakukan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Dilaksanakan dengan Acuan pedoman Teknis Materi Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 dengan melekukan Konssultasi dan Koordinasi dengan Tim KemenpanRB.
4. Tim Evaluasi Kinerja Menyelenggarakan Pelayanan pUblik yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 310 Tahun 2023 tentang Tim Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat
5. Tim Evaluasi Kinerja Terdiri dari Pejabat Struktural dan Fungsional Biro Organisasi dan Pejabat Inspektorat Provinsi Sulawesi Barat

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2023-2026.
4. Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 308 Tahun 2023 Tentang Perangkat Daerah/Unit Kerja Lokus Pemantauan dan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2023.
5. Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomorl 310 Tahun 2023 Tentang Tim Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2023.

PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS

Permasalahan yang timbul akibat dari penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kurang berkinerja dan teradministrasi secara optimal adalah:

1. Rendahnya kinerja penyelenggara pelayanan publik sehingga masyarakat merasakan pelayanan belum optimal.
2. Kurangnya perhatian terhadap profesionalisme SDM
3. Pengaduan masyarakat belum mendapat perhatian sehingga tindaklanjut pengaduan kurang optimal.
4. Sistem Informasi Pelayanan belum menjadi perhatian\ utama, dan
5. Inovasi pelayanan publik belum menjadi prioritas.

Isu Strategis (Renstra Sekretariat Daerah 2023-2026)

1. Belum optimalnya pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sasaran Reformasi Birokrasi yaitu:.
   a. Birokrasi yang bersih dan akuntabel
   b. Birokrasi yang Kafabel
   c. Pelayanan Publik yang Prima

   Faktor yang mempengaruhi akar permasalahan terhadap rendahnya Akuntabilitas Kinerja Provinsi antara lain:
2. Masih rendahnya perencanaan kinerja dan penerapan manajemen kinerja berbasis elektronik;
3. Belum adanya penerapan reward dan punishmen secara ketat
4. ***Kurangnya Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik***

KONDISI SEBELUM DAN SESUDAH INOVASI

NO.	KONDISI SAATINI	NO.	KONDISI YANG DIHARAPKAN
1	Jenis Layanan belum ad SP dan S.O.P Layanan	1	Sp dan S.O.P Layanan setiap jenis Layanan telah diterapkan
2	Belum ada SKM	2	SKM terlaksana secara rutin dan ditindaklanjut SKM dipublikasikan
3	Pemberian Penghargaan kepada Petugas Layanan/ASN belum Produktif dilaksanakan	3	Pemberian penghargaan kepada ASN/Petugas Layanan yang berkinerja baik
4	Layanan Pengaduan belum Teradministrasi dala Laporan Pengaduan	4	Pengelolaan pengaduan teradministrasi secara baik
5	Sarana Kelompok Rentan belum dipenuhi	5	Sarana Prasarana wajibdan Penunjang Pelayanan baik kelompok umum dan kelompok berkebutuhan khusus menjadi prioritas

SISI KEUNGGULAN, KEBAHARUAN INOVASI
INOVASI DALAM PEKIN LAYANAN ADALAH :

1. Pengukuran Kinerja setiap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik dengan cara evaluasi dengan indikator tertentu;
2. Beberapa Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik belum pernah di evaluasi kinerja hingga memperoleh hasil/ Indeks Pelayanan Publik (IPP);
3. Beberapa Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik belum pernah di evaluasi kinerja hingga memperoleh hasil/ Indeks Pelayanan Publik (IPP);

TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI

25 INDIKATOR EVALUASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023

NO	INDIKATOR		ASPEK EVALUASI	PERSENTASE
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesui dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	25	KEBIJAKAN PELAYANAN	24 %
2	Jumlah media publikasi untuk komponen *Service delivery*.	15		
3	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan dan publikasi).	20		
4	SKM yang dilaksanakan dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	25		
5	Jumlah media publikasi hasil SKM.	15		
6	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	10	PROFESIONALISME SDM	25 %
7	Tersedia kode etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan / atau Budaya pelayanan di lingkungan Instansi.	20		
8	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.	20		
9	Tersedi kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	20		
10	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	30		
11	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	15	SARANA PRASARANA	18 %
12	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan lengkap	23		
13	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	20		
14	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	20		
15	Tersedia sarana prasarana penunjang.	11		
16	Sarana *Front Office* (FO) Informasi di unit layanan	11		
17	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	30	SIPP	11 %
18	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)	30		
19	Pemutakhiran data dan informai kanal digital	40		
20	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	20		
21	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	25		
22	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan / atau pengaduan	25		
23	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	30		
24	Penciptaan Inovasi pelayanan publik	50	INOVASI	12 %

TUJUAN DAN MANFAAT

TUJUAN

Tujuan Pelaksanaan Pengukuran Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKIN LAYANAN) adalah :

1) Mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima sehingga unit kerja/ kelompok masyarakat yang menjadi obyek layanan dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal;
2) Mendorong tercapainya kualitas kepatuhan pelayanan sehingga mampu mencapai hasil evaluasi pelayanan publik yang lebih baik;
3) Menumbuhkan akuntabilitas pelayanan dan pengawasan pelayanan sehingga senantiasa melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan selaras dengan harapan publik.

MANFAAT

1) Perangkat daerah penyelenggara pelayanan akan lebih menyiapkan sarana prasarana pelayanan guna peningkatan kualitas Pelayanan publik.
2) Perangkat daerah memperhatikan administrasi pelayanan dan terbiasa dalam pemberian penghargaan pada petugas layanan yang berkinerja baik;
3) Perangkat Daerah senantiasa updating data pelayanan untuk penginputan kedalam SIPP.
4) Perangkat Daerah lebih menyiapkan petugas layanan pengaduan dan tindaklanjut layanan pengaduan.
5) Menyiapkan Inovasi pelayanan publik.

VIDIO LAPORAN HASIL EVALUASI

BIRO ORGANISASI
PEMERINTAH SULAWESI BARAT

SEKIAN TERIMA KASIH

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
Sulbar MajuTerus

BiroorganisasiProvsulbar | Biro.organisasi | Biroorganisasi.sulbarprov.go.id