



# Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat, dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019

disampaikan pada kegiatan :

Rapat Koordinasi Persiapan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat, dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019

### Definisi Standar Pelayanan

Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU 25 Tahun 2009)

### Kendala Utama Kualitas Pelayanan Publik : Rendahnya Kepatuhan Implementasi Standar Pelayanan Publik

- Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan terjadinya maladministrasi oleh aparatur atau secara sistematis di instansi pelayanan publik, misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan.
- Maladministrasi mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik, ekonomi biaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dll
- Pencapaian target RPJPN, RPJMN, RKP terkait sektor pelayanan publik barang, jasa dan administrasi menjadi terhambat.

**Penyebab Utama Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik adalah adanya**

**::: Maladministrasi :::**

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan (definisi dari UU 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)

**Komponen Standar  
Pelayanan yang terkait  
dengan proses penyampaian  
pelayanan (Service Delivery)**

- **Persyaratan**
- **Sistem, mekanisme, dan prosedur**
  - **Jangka waktu pelayanan**
    - **Biaya/tarif**
  - **Produk pelayanan**
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

### Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

- Dasar hukum
- Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - Kompetensi pelaksana
  - Pengawasan internal
    - Jumlah pelaksana
    - Jaminan pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - Evaluasi kinerja pelaksana

# Tahap Penyusunan SP

SLIDE 7



# Variabel dan Indikator (1)

SLIDE 8

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Nilai
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6
		Sistem mekanisme dan prosedur	6
		Produk Pelayanan	6
		Jangka Waktu Penyelesaian	12
		Biaya/Tarif	12
2	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2
		Ketersediaan loket/meja pelayanan	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2
		Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2



# Variabel dan Indikator (2)

SLIDE 9

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Nilai
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5
		Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3
		Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5
7	Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2,5
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2
9	Atribut	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2,5

Kesimpulan Tingkat Kepatuhan Penyelenggara dan Pelaksana terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pemenuhan standar pelayanan publik yang digambarkan dalam bentuk Kategorisasi Traffic Light : Hijau, Kuning, Merah.



# Hasil Penilaian Ombudsman

di Kabupaten Banyumas

SLIDE 11



# Hasil Monitoring SP

di Kabupaten Banyumas

SLIDE 12

## Hasil Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan oleh Sub Bagian Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik

- Penyusunan SP masih belum melibatkan masyarakat, hal tersebut bisa dalam bentuk Group Focus Discussion atau Public Hearing dan menuangkan hasilnya kedalam sebuah Berita Acara Pembahasan SP.
- Masih adanya variabel dan indikator kepatuhan terhadap standar pelayanan yang belum dipenuhi oleh Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas.

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

# Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SLIDE 14



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran peraturan ini yaitu : (1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, (2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, (3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan (4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# Unsur SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SLIDE 15



# Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SLIDE 16



Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.





Metode kualitatif yang digunakan dalam pengukuran yaitu Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam Kuesioner (Angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### Pelaksana Survei



1

- Swakelola
- Unit Independen

### Teknik Survei



2

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- Kuesioner elektronik (e-survei);
- Diskusi kelompok terfokus;
- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

### Pengolahan Data



3

- Nilai Persepsi
- Nilai Interval
- Nilai Interval Konversi
- Mutu Pelayanan
- Kinerja Unit Pelayanan

### Penyusunan Laporan



4

- Bab I Pendahuluan
- Bab II Analisis
- Bab III Penutup

# Nilai SKM

Kabupaten Banyumas 2015-2018

SLIDE 19



2015

- Dinas/Lemtekda 3
- Kecamatan 9
- Kelurahan 2
- Puskesmas 5



2016

- Dinas/Lemtekda 2
- Kecamatan 2
- Puskesmas 2



2017

- Dinas/Lemtekda 6
- Kecamatan 14



2018

- Dinas/Lemtekda 18
- Kecamatan 24

# Perangkat Daerah

Yang belum melaporkan Pelaksanaan SKM 2018

SLIDE 20

## Badan/Dinas/Kantor

1. BADAN KEUANGAN DAERAH
2. BAPPEDALITBANG
3. BPBD
4. DINKES
5. DLH
6. DPPKBP3A
7. INSPEKTORAT
8. KANTOR KESBANGPOL
9. RSUD BANYUMAS
10. SETWAN

## Kecamatan

1. KECAMATAN GUMELAR
2. KECAMATAN KEBASEN
3. KECAMATAN PURWOKERTO BARAT

42

dibagi

55

76,36%



*Kompetisi*

*Inovasi Pelayanan Publik 2019*

- Merupakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- Mulai dilaksanakan pada Tahun 2018.
- Kabupaten Banyumas mengikutsertakan 15 (lima belas) Judul Inovasi, yaitu :  
SILADUTUL (Silang Terpadu Gutul), Menelusur SiLibry (Sistem Informasi Library), Gerobak Baca “Bulupitu”, SENADI (Pelayanan Sedina Dadi), Smart Service RSUD Banyumas, Gemas Pesulan, Sumpiuh “Semarak”, SABERINA, Seribu Bank Sampah, Gemas-Gemas Genio (Gerakan Masyarakat Generasi Emas Generasi Indonesia), Pelayanan Antenatal Terpadu Plus, Mitra Kurir Langit, PSC 119 Satria, DEMIT Kabupaten Banyumas (Dermaji Melek Informasi dan Teknologi), dan Gendis Mamas.

- Merupakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh kementerian PAN RB.
- Mulai dilaksanakan pada Tahun 2014.
- Keikutsertaan Kabupaten Banyumas dimulai Tahun 2017 dengan mengirimkan 6 (enam) buah proposal yaitu : Sumpiuh “Semarak”, Menelusur SiLibry (Sistem Informasi Library), Gerobak Baca “Bulupitu”, Data Pasti Padu (Daftar Tanpa Antri Pasien Thalasemia Pelayanan Terpadu), Gemas-Gemas Genio (Gerakan Masyarakat Generasi Emas Generasi Indonesia), dan DEMIT (Dermaji Melek Informasi dan Teknologi).
- Tahun 2018, Kabupaten Banyumas mengikutsertakan 15 (lima belas) Judul Inovasi, yaitu : SILADUTUL (Silang Terpadu Gutul), Menelusur SiLibry (Sistem Informasi Library), Gerobak Baca “Bulupitu”, SENADI (Pelayanan Sedina Dadi), Smart Service RSUD Banyumas, Gemas Pesulan, Sumpiuh “Semarak”, SABERINA, Seribu Bank Sampah, Gemas-Gemas Genio (Gerakan Masyarakat Generasi Emas Generasi Indonesia), Pelayanan Antenatal Terpadu Plus, Mitra Kurir Langit, PSC 119 Satria, DEMIT abupaten Banyumas (Dermaji Melek Informasi dan Teknologi), dan Gendis Mamas

# Agenda Pendampingan

Penulisan Proposal Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

SLIDE 24

- Kabupaten Banyumas rencananya akan mengikutsertakan 15 (lima belas) Judul Inovasi yang telah diikutsertakan di Tahun 2018 ditambah dengan Inovasi lainnya yang sudah dilaksanakan lebih dari 1 (satu) tahun.
- Pendampingan Penulisan Proposal Inovasi Pelayanan Publik rencananya akan disampingi oleh 2 (dua) orang Narasumber dari Jawa Post dan akan dilaksanakan pada tanggal 4-5 Maret 2019 (masih menunggu konfirmasi waktu dari Narasumber).
- Bagi Perangkat daerah yang memiliki Inovasi pelayanan Publik dan sudah dilaksanakan lebih dari 1 (satu) tahun agar dapat mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2018, baik Tingkat Provinsi maupun Nasional dan segera berkoordinasi dengan Sub Bagian Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banyumas.



# Agenda Kegiatan

Sub Bagian Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setda Kabupaten Banyumas Tahun 2019

SLIDE 25

- **Penyusunan Aturan Ketatalaksanaan**
- **Monitoring/Fasilitasi/Pendampingan Penyusunan SOP**
- **Monitoring/Fasilitasi/Penyusunan SKM**
- **Pendampingan Penyusunan Proposal Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (JIPP dan KIPP)**
- **Monitoring Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Kesehatan**
- **Monitoring Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah**
- **Monitoring Pemenuhan Standar Pelayanan**
- **Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas Tahun 2019**

**SEKIAN DAN TERIMA KASIH....**

**Selamat melaksanakan tugas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju Kabupaten Banyumas yang lebih baik.**

**BETTER BANYUMAS, BANYUMAS BETTER**

**Materi Rapat Koordinasi Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat, dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 pada hari ini dapat di download setelah kegiatan ini selesai dilaksanakan di website Bagian Organisasi Setda Kab. Banyumas**

**:: [organisasi.banyumaskab.go.id](http://organisasi.banyumaskab.go.id) ::**