

LAPORAN HASIL  
PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK  
DI KOTA CILEGON  
TAHUN 2019

Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Untirta  
Setda Pemerintah Kota Cilegon

Peneliti:  
Abdul Hamid  
Anis Fuad  
Shanty KD  
Ika Arinia I  
Wahyu Kartiko  
Bayu N  
M. Dian Hikmawan  
Gilang Ramadhan  
Yeby Mas'an M

## DAFTAR ISI

Tujuan.....	1
Sasaran .....	1
Ruang Lingkup .....	1
Waktu .....	3
Pelaksana .....	3
Periode .....	4
Hasil Kompetisi .....	4
Kategori Perangkat Daerah.....	4
Kategori UPT .....	18
Kategori Kecamatan.....	45
Kategori Puskesmas.....	79
Saran perbaikan .....	105
Lampiran .....	107

## **1. TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan Kompetisi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon ini adalah:

- 1 Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- 2 Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- 3 Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

## **2. SASARAN**

Sasaran yang diharapkan dari kegiatan Kompetisi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon ini adalah :

- 1 Teridentifikasinya nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon.
- 2 Teridentifikasinya permasalahan-permasalahan dan upaya perbaikan melalui pemanfaatan hasil evaluasi dan rencana tindak lanjut pada masing- masing unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon.

## **3. RUANG LINGKUP**

Sesuai dengan PerMenPAN RB No 17 tahun 2017, maka ruang lingkup penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu:

1. Kebijakan pelayanan,
2. Profesionalisme SDM,
3. Sarana prasarana,
4. Sistem informasi pelayanan publik,
5. Konsultasi dan pengaduan,
6. Inovasi pelayanan.

Adapun peserta kegiatan / unit penyelenggara pelayanan publik yang akan dilakukan evaluasi atau penilaian perlu dibatasi melalui kategorisasi sebagai berikut :

### **1. Kategori Perangkat Daerah**

- a.** Dinas Pendidikan;
- b.** Dinas Perhubungan;
- c.** Dinas Tenaga Kerja;

- d. Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. Rumah Sakit Umum Daerah;
- g. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;
- h. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah;
- i. Dinas Sosial; dan
- j. Dinas Lingkungan Hidup.

## **2. Kategori Unit Pelaksana Teknis**

- a. UPT Pusat Layanan Kesehatan Terpadu (*Public Safety Center*);
- b. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah I;
- c. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah II;
- d. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah III;
- e. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah IV;
- f. UPT Pelayanan Pajak Daerah I;
- g. UPT Pelayanan Pajak Daerah II;
- h. UPT Pelayanan Pajak Daerah III;
- i. UPT Pelayanan Pajak Daerah IV;
- j. UPT Pengelola Dana Bergulir;
- k. UPT Latihan Kerja; dan
- l. UPT Perparkiran.

## **3. Kategori Kecamatan**

- a. Kecamatan Cilegon;
- b. Kecamatan Cibeer;
- c. Kecamatan Citangkil;
- d. Kecamatan Jombang;
- e. Kecamatan Ciwandan;
- f. Kecamatan Grogol;
- g. Kecamatan Purwakarta; dan
- h. Kecamatan Pulomerak.

#### **4. Kategori Puskesmas**

- a. Puskesmas Cilegon;
- b. Puskesmas DTP Cibeber;
- c. Puskesmas Jombang;
- d. Puskesmas Grogol;
- e. Puskesmas Citangkil;
- f. Puskesmas Purwakarta;
- g. Puskesmas DTP Ciwandan; dan
- h. Puskesmas DTP Pulomerak

#### **4. WAKTU**

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 1-30 September 2019.

#### **5. PELAKSANA**

Kegiatan dilaksanakan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Adapun susunan tim peneliti sebagai berikut:

Tenaga Ahli

1. Abdul Hamid, Ph.D
2. Anis Fuad, M.Si
3. Shanty Kartika Dewi, M.Si

Surveyor

1. Ika Arinia Indriyany, MA
2. Bayu Nurrohman, M.Ipol
3. M Dian Hikmawan, MA
4. Yeby Ma'asan Mayrudin, MA
5. Moh Rizky Godjali, MA
6. Gilang Ramadhan, MA
7. Wahyu Kartiko Utami, MA
8. Bayu Panatagama, SE
9. Siska Lestari, SE
10. M Dika Anugrah, S.I.P

**Operator Komputer**

11. Ulva Amelia, S.Psi

12. Aufira Utami, M.Si

## 6. PERIODE

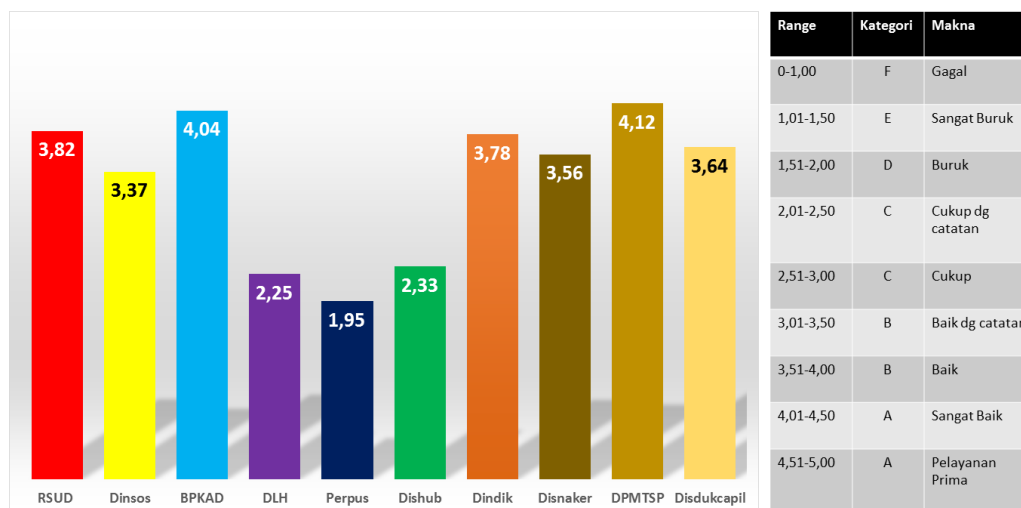
Periode penilaian kompetisi pelayanan publik di Kota Cilegon ini adalah untuk Januari – Desember 2019.

## 7. HASIL KOMPETISI

### 1. KATEGORI PERANGKAT DAERAH

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2019 pada kategori OPD menempatkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) dengan nilai indeks tertinggi (4.12), diikuti Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) (4.04) dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon dengan nilai 3.82. Berikut di bawah ini penilaian keseluruhan dari kategori OPD Kota Cilegon.

### Nilai Indeks Kategori OPD

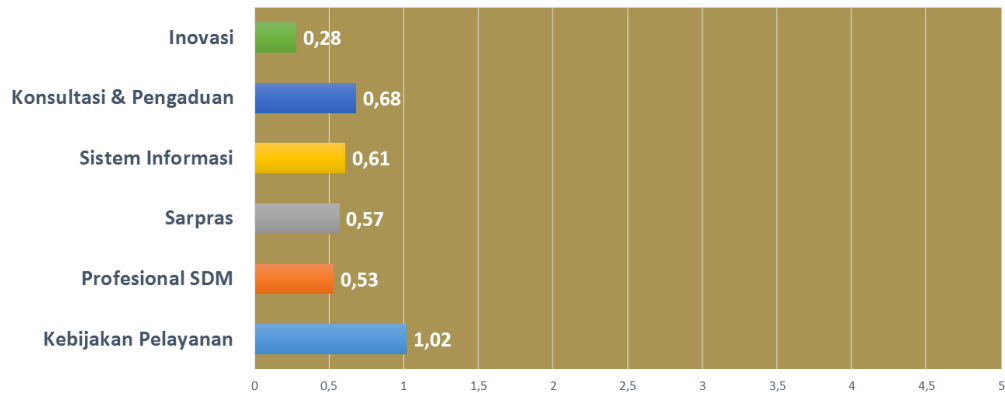


Berikut adalah penilaian untuk setiap perangkat daerah berdasarkan aspek-aspek yang dinilai:

#### a. DINAS PENDIDIKAN

Nilai indeks yang diperoleh Dinas Pendidikan adalah 3,78 dengan kategori “Baik”. Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

## Nilai Dinas Pendidikan Indeks : 3,78 (Baik)



*Pertama*, indikator kebijakan pelayanan publik. Dinas Pendidikan dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat sudah cukup baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standard Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Meskipun seluruh komponen standar pelayanan sudah dimiliki, akan tetapi jumlah standar pelayanan perjenis pelayanan baru 37% dari jumlah pelayanan. Kemudian terkait sistem antrian masih bersifat manual (non elektronik), kedepannya disarankan untuk menggunakan model elektronik guna modernisasi sistem pelayanan. Adapun informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka ataupun dapat mengetahuinya melalui membaca di lokasi pelayanan dan juga dapat melalui website.

Penyusunan SP sudah melibatkan masyarakat walaupun hanya unsur akademisi, unsur lainnya seperti LSM dan Dunia Usaha belum dilibatkan. Selanjutnya, maklumat pelayanan terlihat sudah dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan dan juga media sosial/website serta dalam bentuk baliho/billboard. Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasikan dalam arsip, ruang pelayanan, website, dan brosur. Hasil SKM, dalam bentuk saran dan rekomendasi selalu ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan. Dari pemaparan tersebut, raihan poin indeks atas indikator kebijakan pelayanan adalah 1,02.

*Kedua*, Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 100%. Jam kerja layanan harian dari 08.00-16.00. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cukup cepat, yaitu sekitar 1-2 menit. Adapun aturan perilaku kode etik di dinas ini belum meliputi aturan main tentang sanksi.

*Ketiga*, Sarana Prasarana. Tempat parkir berada di luar area kantor dan terdapat petugas parkir dan tidak berbayar. Namun kekurangannya tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir. Sarana ruang tunggu dilengkapi AC, TV, bahan bacaan, air minum, dan ruang ibadah, namun tidak ada monitor antrian, hotspot dan area merokok. Adapun sarana toilet tersedia lengkap.

*Keempat*, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Terkait hasil amatan tentang sistem informasi di dinas ini telah dimiliki dan bersifat elektronik serta telah memiliki website yang dimiliki unit pelayanan dan dikelola oleh unit pelayanan. Fitur SIPP telah mencakup Sistem data informasi,

sistem pengelolaan pengaduan, SKM dan SDM. Namun belum mencakup aplikasi otomasi proses kerja (bisnis proses) dan keuangan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap minggu. Informasi non elektronik hanya berada di area ruang pelayanan.

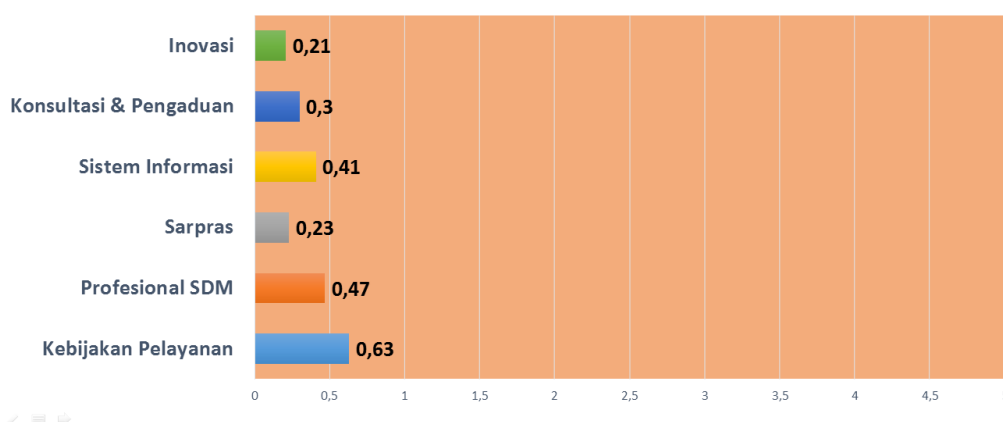
*Kelima*, Konsultasi dan Pengaduan. Sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia berupa: ruang konsultasi khusus, telepon, website, dan petugas khusus. Media pengaduan hanya berupa kotak pengaduan. Mestinya ada juga media lainnya dan petugas khususnya. Kemudian sistem dokumentasi konsultasi dan pengaduan hanya diarsipkan dalam bentuk arsip manual.

*Keenam*, Inovasi Pelayanan. Di dinas pendidikan ini telah tersedia inovasi pelayanan, seperti SIPINTAR dan SIMTUBAGUS yang dilaksanakan kurang dari satu tahun walaupun sudah memberi manfaat kepada masyarakat dan berkelanjutan serta sudah dapat direplikasikan. Namun belum memperoleh penghargaan. Artinya perlu dilakukan evaluasi terkait pelaksanaannya dari segi teknis dan aplikasinya.

## b. DINAS PERHUBUNGAN

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 2,33 (Cukup dengan Catatan). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

### Nilai Dinas Perhubungan Indeks : 2,33 (Cukup dengan catatan)



*Pertama*, Kebijakan Pelayanan. Dinas Perhubungan sudah memiliki seluruh komponen standar pelayanan dan perjenis pelayanan sudah ada juga sistemnya. Namun, proses penyusunan SP hanya melibatkan unsur akademisi, belum unsur lainnya. Kemudian, maklumat pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan, media informasi (baliho/billboard) dan juga website. Adapun hasil SKM dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan sebelum laporan SKM terbit.

*Kedua*, Profesionalisme SDM. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 80%. Hal ini perlu ditingkatkan sampai maksimal 100%. Jam kerja layanan harian dari 08.15-16.00 dengan adanya jeda waktu istirahat pelayanan. Tidak ada



pegawai yang *stand by* dan melayani ketika waktu istirahat. Adapun, kesigapan pelaksana layanan terbilang lambat, di atas 7 menit. Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan belum meliputi sanksi.

*Ketiga*, Sarana dan Prasarana. Dalam hal ini, dinas perhubungan sudah memiliki tempat parkir di area kantor dengan petugas parkir dan gratis, namun tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir. Diperlukannya pemeriksaan itu untuk keamanan dan mengantisipasi hal yang tidak diharapkan. Adapun sarana ruang tunggu sudah cukup baik karena dilengkapi AC, TV, bahan bacaan, air minum, hotspot, dan ruang ibadah, namun tidak ada monitor antrian dan area merokok.

*Keempat*, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Dinas ini telah tersedia sistem tersebut, namun masih bersifat non-elektronik. Padahal dinas ini telah memiliki website yang menginduk pada Pemkot namun optimalisasinya perlu didorong secara serius. Fitur SIPP telah mencakup keseluruhan (Sistem data informasi, keuangan, sistem pengelolaan pengaduan, SKM dan SDM) kecuali aplikasi otomasi proses kerja (bisnis proses). Terkait pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik, dinas ini melakukannya setiap bulan sekali.

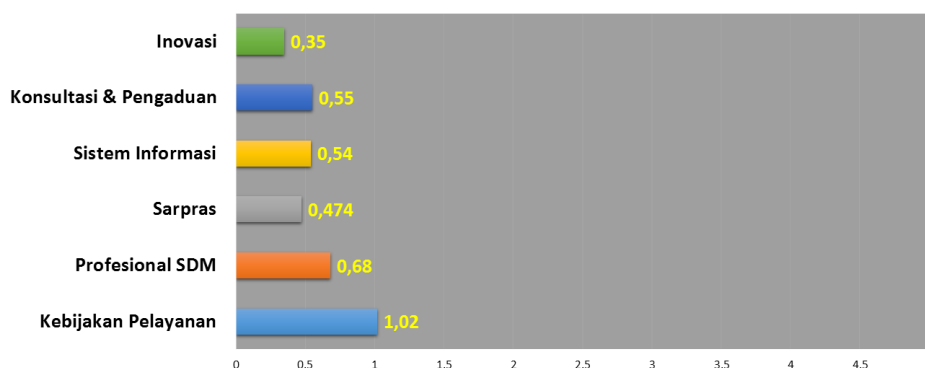
*Kelima*, Konsultasi dan Pengaduan. Dinas ini sudah baik dalam menyediakan sarana dan prasaran untuk konsultasi dan pengaduan seperti ruang konsultasi khusus, telepon, website, dan petugas khusus. Adapun sistem dokumentasi konsultasi dan pengaduan hanya diarsipkan dalam bentuk arsip *hardcopy* belum digitalisasi.

*Keenam*, Inovasi Pelayanan Publik. Dinas ini memiliki inovasi SIM PKB untuk menunjang ke *Smart Card*. Sudah dilaksanakan lebih dari satu tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat dan berkelanjutan dan sudah direplikasikan. Pernah diikuti KIPP namun belum memperoleh penghargaan.

### c. DINAS TENAGA KERJA;

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,56 (Baik). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

#### Nilai Dinas Tenaga Kerja Indeks : 3,56 (Baik)



Dinas Tenaga Kerja meski sudah mengantongi nilai yang BAIK dengan indeks 3,56 masih

perlu ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat sangat baik atau pelayanan prima. Adapun berikut ini catatan untuk yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini.

Hal yang kami temukan adalah dinas ini dalam mengisi F1 tidak lengkap karena ada beberapa poin yang tidak terisi. Informasi tentang SP diharapkan dapat diperluas dengan mengoptimalkan layanan langsung dan tidak langsung seperti sms, telpon dan email. Kemudian, dinas tersebut dalam penyusunan Standar Pelayanan belum melibatkan unsur-unsur masyarakat. Seharusnya dalam hal penyusunan SP perlu melibatkan unsur akademisi, dunia usaha, LSM dan tokoh masyarakat.

Selanjutnya terkait pengisian kuesioner SKM oleh seluruh pengguna layanan harusnya meliputi semua pemohon baik yang permohonannya disetujui maupun tidak. Harus ada data survey SKM berupa jenis pelayanan yang disurvei dan tidak disurvei serta jenis pelayanan yang ditindaklanjuti dan informasi tindak lanjutnya. Kemudian, mengenai maklumat pelayanan seharusnya dipublikasikan di media-media yang dimiliki oleh dinas ini. Perlu dipublikasikan di dalam ruangan, leaflet/pamphlet/brosur dan juga media sosial atau website tidak hanya dalam bentuk baliho/billboard.

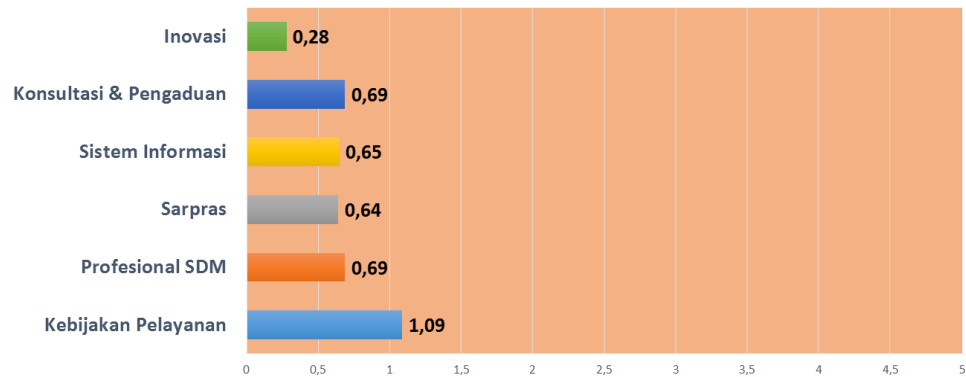
Poin selanjutnya adalah menyangkut aturan perilaku kode etik. Dinas ini sudah memiliki aturan tentang sanksi, namun belum menyediakan aturan perilaku kode etik yang mencakup hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan mekanisme penghargaan.

Terkait persoalan sarana dan prasarana, dinas ini belum memiliki fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan sarana prasarana lainnya seperti ruang laktasi dan arena bermain anak. Kemudian terkait indikator Konsultasi dan Pengaduan, dinas ini sebaiknya juga melengkapi pelayanan yang tidak hanya tatap muka di kantor tapi juga meliputi SMS, email, dan media sosial. Harus disediakan Media konsultasi dan pengaduan berupa kotak saran, pengaduan, alamat surat pengaduan, dan petugas khusus.

**d. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 4,12 (Sangat Baik). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

## Nilai DPMPTSP Indeks : 4,12 (Sangat Baik)



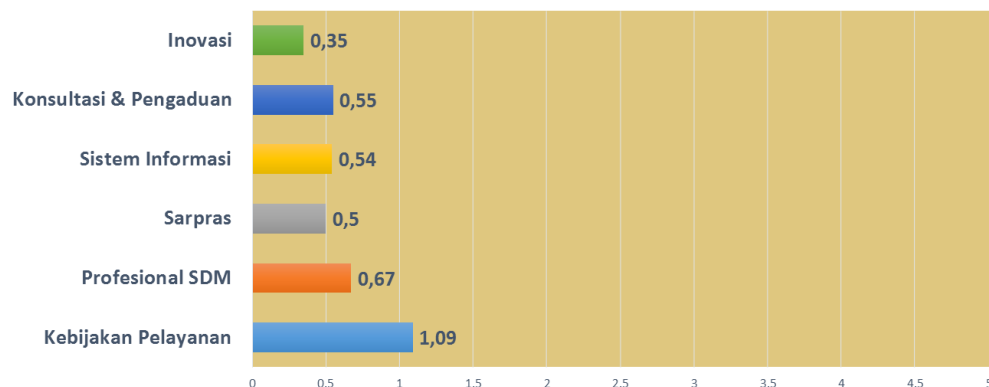
DPMPTSP meski sudah mengantongi nilai yang SANGAT BAIK dengan indeks 4,12 masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima. Adapun berikut ini catatan untuk yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini. Maklumat pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi seperti pada leflet/pamphlet/brosur dan juga media sosial/website tidak hanya dalam bentuk informasi dalam ruangan dan baliho. Adapun terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengisian kuesioner itu seharusnya dilakukan oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak.

Selanjutnya adalah aspek penghargaan yang seharusnya masuk ke dalam aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Selain itu adalah menyangkut basis Informasi SIPP non elektronik berada di kantor pemerintah yang lain, perlu dimiliki dan dikelola secara mandiri oleh dinas ini. Terakhir adalah soal pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik yang perlu bisa dilakukan secara cepat.

### e. **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,38 (Baik dengan Catatan). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

#### Nilai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Indeks : 3,64 (Baik)



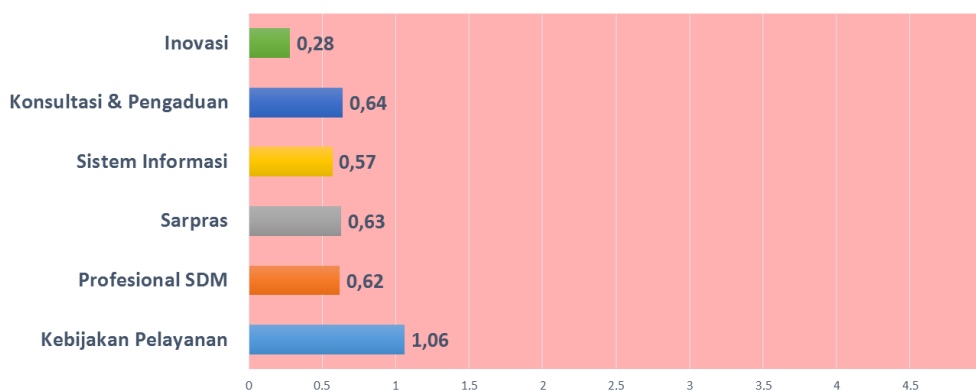
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meski sudah memperoleh nilai yang BAIK dengan indeks 3,64 masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat sangat baik atau pelayanan prima. Salah satunya dikarenakan sudah tersedia inovasi dan sudah memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, sudah direplikasikan. Kemudian juga sudah diikutsertakan dalam kompetisi dan sudah mendapatkan penghargaan dari instansi lain. Adapun berikut ini catatan dan saran perbaikannya yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini.

(1) Informasi tentang pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi di dalam bentuk tatap muka, informasi di lokasi, SMS/Telpon dan email, tidak hanya di media sosial. (2) Maklumat pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi di dalam leflet/pamphlet/brosur dan juga media sosial/website tidak hanya dalam bentuk informasi dalam ruangan dan baliho/billboard. (3) Ruang tunggu sebaiknya dilengkapi dengan televisi dan ruang ibadah serta disediakan closet duduk. (4) Sarana untuk difabel bisa dilengkapi dengan ramp bagi pengguna kursi roda dan toilet khusus difabel. (5) Unsur SIPP dan fitur bisa dilengkapi. Informasi SIPP non elektronik hanya berada di area pelayanan, bisa ditambah di kantor pemerintah yang lain, ruang public, perpustakaan dan juga didistribusikan ke *stakeholder*. (6) Di tempat parkir perlu disediakan petugas parkir dan dilakukan pemeriksaan karcis/kartu paker untuk keamanan kendaraan pengunjung.

**f. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILEGON**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,82 (Baik). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

**Nilai RSUD Cilegon  
Indeks : 3,82 (Baik)**



Adapun penilaian RSUD Cilegon meski sudah mendapat nilai BAIK dengan indeks 3,82 tetap terus-menerus ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima. Adapun berikut ini catatan untuk yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini.

*Pertama*, Kebijakan Pelayanan. Seluruh jenis pelayanan sudah dibuatkan standar pelayanannya dan seluruh komponen standar pelayanan sudah dimiliki. Sistem antrian berbentuk elektronik. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi pelayanan dan juga melalui telepon dan website. Adapun proses penyusunan SP melibatkan akademisi, tokoh masyarakat dan dunia usaha. Maklumat pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan dan juga website. Kuesioner SKM diisi oleh seluruh pengguna layanan baik disetujui maupun ditolak. Dari 25 jenis pelayanan yang disurvei melalui SKM, sebanyak 13 ditindaklanjuti. Sebanyak 5 pelayanan tidak disurvei.

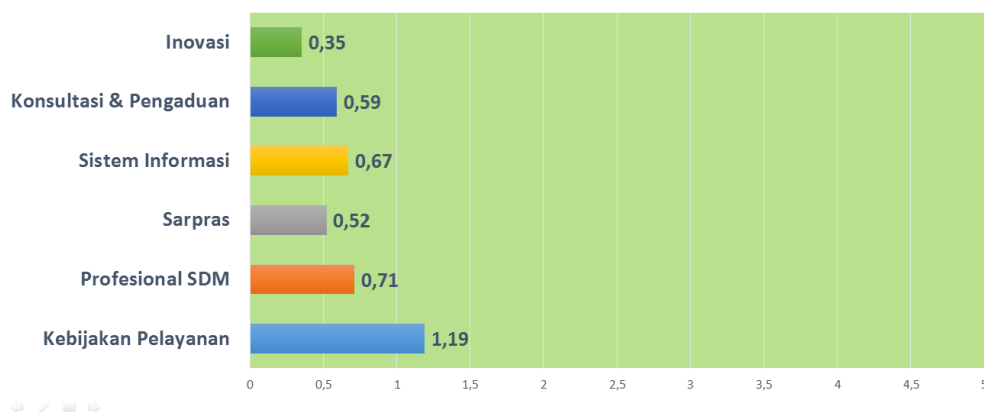
*Kedua*, Profesionalisme SDM. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 100%. Jam kerja layanan harian dari 07.30-14.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Bila mengacu dengan ketentuan KEMENPANRB, unit kerja seperti rumah sakit ini perlu diatur pelayanan secara bergantian ketika waktu istirahat. Adapun soal kesigapan pelaksana layanan teridentifikasi cukup lambat, sekitar 5-7 menit. Hal demikian itu perlu diperbaiki dan diatur lebih baik lagi agar waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama. Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan baru meliputi hak dan kewajiban,

*Ketiga*, Sarana dan Prasaran. Sarana ruang tunggu sudah baik karena dilengkapi AC, TV, bahan bacaan, air minum, dan ruang ibadah. Namun tidak ada hotspot. Kemudian sistem Informasi Pelayanan Publik telah dimiliki, bersifat elektronik, dan telah memiliki website tersendiri (rsud.cilegon.go.id). Fitur SIPP telah mencakup keseluruhan (Sistem data informasi, keuangan, aplikasi otomasi proses kerja (bisnis proses) dan SDM) kecuali sistem pengelolaan pengaduan dan SKM. Hal ini kedepannya juga perlu dilengkapi untuk menunjang pelayanan prima kepada masyarakat.

**g. BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH;**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 4,04 (Sangat Baik). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

**Nilai BPKAD**  
**Indeks : 4,04 (Sangat Baik)**



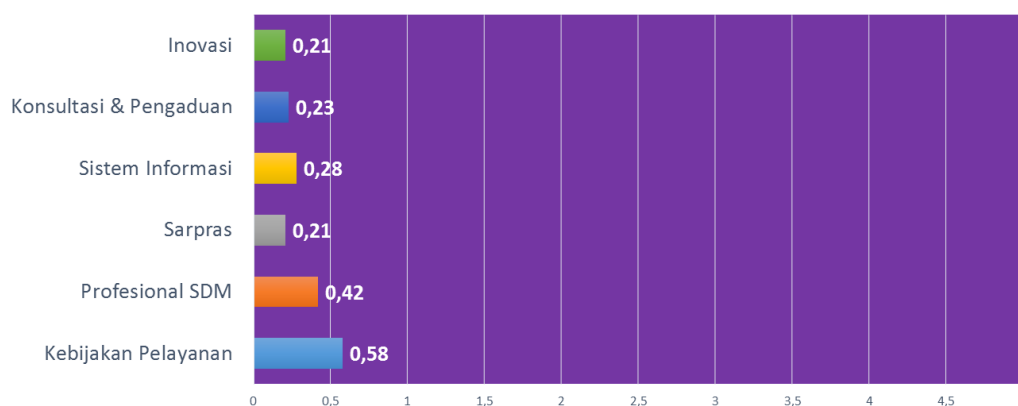
Adapun penilaian BPKAD meski sudah mendapat nilai SANGAT BAIK dengan indeks 4,04 tetap terus-menerus ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima. Dari sisi inovasi pelayanan, OPD ini memiliki inovasi yang sudah dilaksanakan lebih dari satu tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat dan berkelanjutan dan sudah direplikasikan. Dan yang membanggakan adalah pernah mendapatkan penghargaan Top 99, Top 9/Top 35/Top 40, penghargaan dari instansi lain dan diikuti UNPSA.

Adapun berikut ini catatan perbaikan yang kami ajukan setelah melakukan observasi langsung ke OPD ini. (1) Sistem antrian masih manual, belum secara elektronik sehingga perlu ditingkatkan dengan sistem elektronik. (2) Maklumat pelayanan hanya dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan seharusnya juga melalui media informasi luar ruang (baliho/billboard) dan juga website. (3) Perlu dibuatkan toilet duduk sebagai sarana di area ruang tunggu pelayanan. (4) Fasilitas untuk difabel baru berupa loket khusus dan petugas khusus, harus dilengkapi fasilitas lainnya. (5) Unsur SIPP baru berisi profil penyelenggara dan pengelolaan pengaduan, harus dilengkapi.

**h. DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH;**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 1,95 (Buruk). Dengan demikian, tim pengelola

**Nilai Perpustakaan  
Indeks : 1,95 (Buruk)**



dinas ini perlu tetap terus-menerus berusaha meningkatkan lebih baik lagi standard pelayanan publiknya sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima.

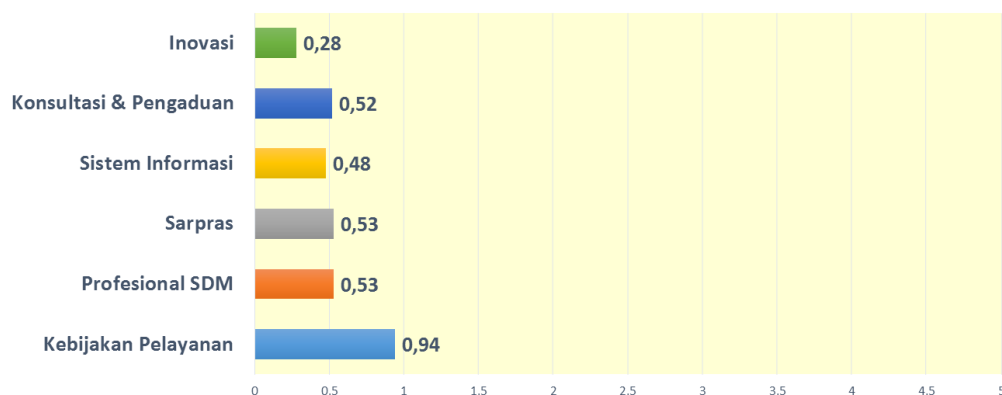
Kelemahan dari dinas ini adalah poin dari setiap indikator memiliki nilai yang rata-rata kecil sehingga ketika diakumulasikan tidak memperoleh nilai yang optimal. Hal lain yang kami amati adalah karena dinas ini sangat berbeda dengan dinas lainnya. Dinas perpustakaan memiliki ke-khas-an misal dari segi pelayanan terhadap masyarakat. Di dinas ini tidak memerlukan nomor antrian karena cukup menunjukkan kartu Perpustakaan sudah bisa mengakses buku-buku baik itu untuk dibaca ditempat maupun untuk dipinjam. Oleh karena itu, penilaian yang mengacu pada peraturan KemenpanRB ini mengajukan semua unit daerah harus memiliki sistem antrian.

Jadi poin dari dinas seperti dinas ini sama sekali tidak mendapatkan poin alias nol.

**i. DINAS SOSIAL**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,37 (Baik dengan Catatan). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

**Nilai Dinas Sosial  
Indeks : 3,37 (Baik dengan catatan)**



Adapun penilaian untuk Dinas Sosial meski sudah mendapat nilai BAIK dengan indeks 3,37 tapi tetap terus-menerus ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima. Adapun berikut ini catatan perbaikan yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini.

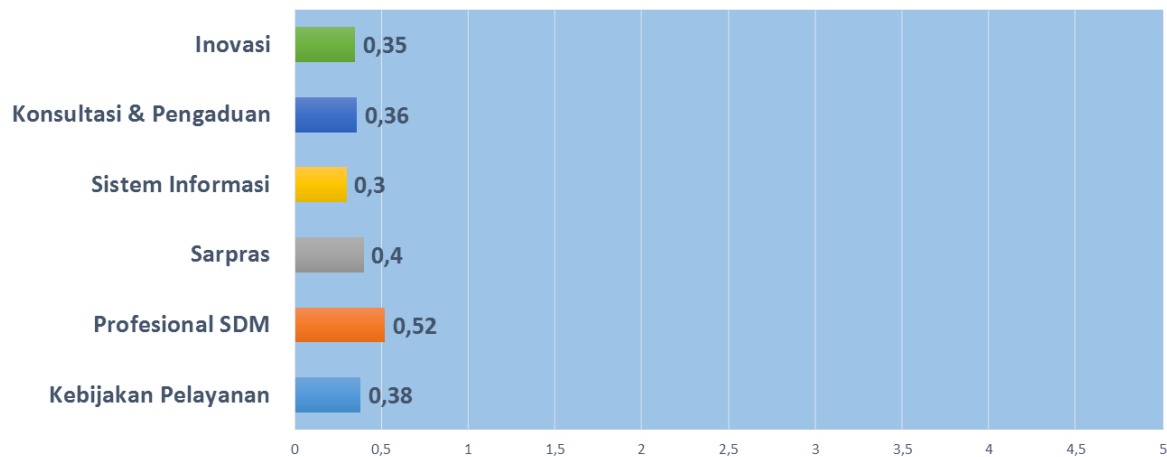
- (1) Informasi tentang SP dapat diperluas dengan informasi di lokasi layanan, sms, telpon, dan email tidak hanya dengan tatap muka dan website saja.
- (2) Dalam Penyusunan Standar Pelayanan belum melibatkan masyarakat. Seharusnya melibatkan unsur akademisi, dunia usaha, LSM, dan tokoh masyarakat.
- (3) Pengisian Kuesioner SKM oleh seluruh pengguna layanan harusnya meliputi semua pemohon baik yang permohonannya disetujui maupun tidak.
- (4) Harus ada data survey SKM berupa jenis pelayanan yang disurvei dan tidak disurvei serta jenis pelayanan yang ditindaklanjuti dan informasi tindak lanjutnya.
- (5) Maklumat pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan, leflet/pamphlet/brosur dan juga media sosial/website tidak hanya dalam bentuk baliho/billboard.
- (6) Aturan perilaku kode etik baru mengatur sanksi, harus mencakup hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan penghargaan.
- (7) Belum ada fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
- (8) Sarana dan media konsultasi layanan sebaiknya juga meliputi SMS, email, dan media sosial.
- (9) Harus disediakan Media pengaduan berupa kotak pengaduan, alamat surat pengaduan, petugas khusus, email, SMS/telp, Website dan media sosial.
- (10) Harus disediakan media publikasi hasil SKM.
- (11) Sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia baru

berupa media sosial, perlu ditambah ruang konsultasi khusus, alamat konsultasi, SMS, Email, telepon, website, dan petugas khusus

**j. DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 2,25 (Cukup dengan Catatan). Berikut di bawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

## Nilai Dinas Lingkungan Hidup Indeks : 2,25 (Cukup dengan catatan)



Adapun penilaian untuk dinas ini mendapat nilai Cukup dengan indeks 2,25. Dengan hasil ini disarankan tim pengelola perlu terus-menerus ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang tinggi dengan predikat pelayanan prima ke depannya. Adapun berikut ini catatan perbaikan yang kami ajukan setelah melakukan observasi langsung ke OPD ini. (1) SKM harus ditindaklanjuti dengan cepat dan harus menjadi acuan dalam pembuatan standar pelayanan yang selanjut diperbaiki. (2) Informasi tentang pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi di dalam bentuk tatap muka, informasi di lokasi, SMS/Telpon dan email, tidak hanya di media sosial. (3) Maklumat pelayanan seharusnya dipublikasikan di media informasi di dalam leflet/pamphlet/brosur dan juga media sosial/website tidak hanya dalam bentuk informasi dalam ruangan dan baliho/billboard. (4) Ruang tunggu sebaiknya dilengkapi sesuai dengan ketentuan Permenpan RB 17/17. (5) Sarana untuk difabel bisa dilengkapi dengan ramp bagi pengguna kursi roda dan toilet khusus difabel. Toilet yang disediakan agar ada pilihan untuk jongkok atau duduk. (6) Unsur SIPP dan fitur bisa dilengkapi. Informasi SIPP non elektronik hanya berada di area pelayanan, bisa ditambah di kantor pemerintah yang lain, ruang publik, perpustakaan dan juga didistribusikan ke *stakeholder*.

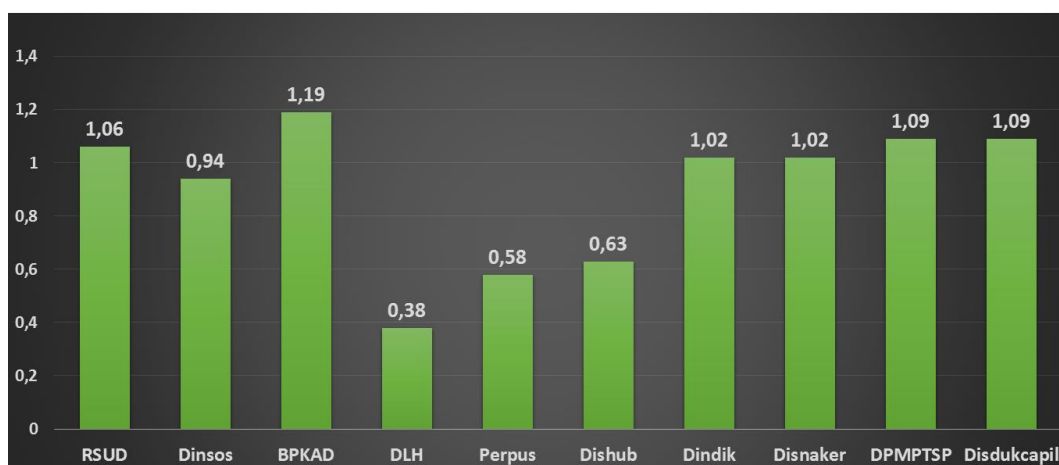


## PERBANDINGAN NILAI INDEKS PER ASPEK PERANGKAT DAERAH

Berikut adalah penilaian untuk setiap aspek penilaian untuk OPD yang dinilai

### a. KEBIJAKAN PELAYANAN

#### Nilai Aspek Kebijakan Pelayanan



Penilaian peraspek dari OPD ini dapat dilihat pada gambar di atas. Adapun OPD yang mendapatkan nilai tertinggi atas aspek kebijakan pelayanan adalah BPKAD dengan poin 1,19. Sedangkan OPD yang memiliki nilai terendah dilihat dari aspek ini adalah Dinas Lingkungan Hidup (DLH) dengan poin 0,38.

### b. PROFESIONALISME SDM

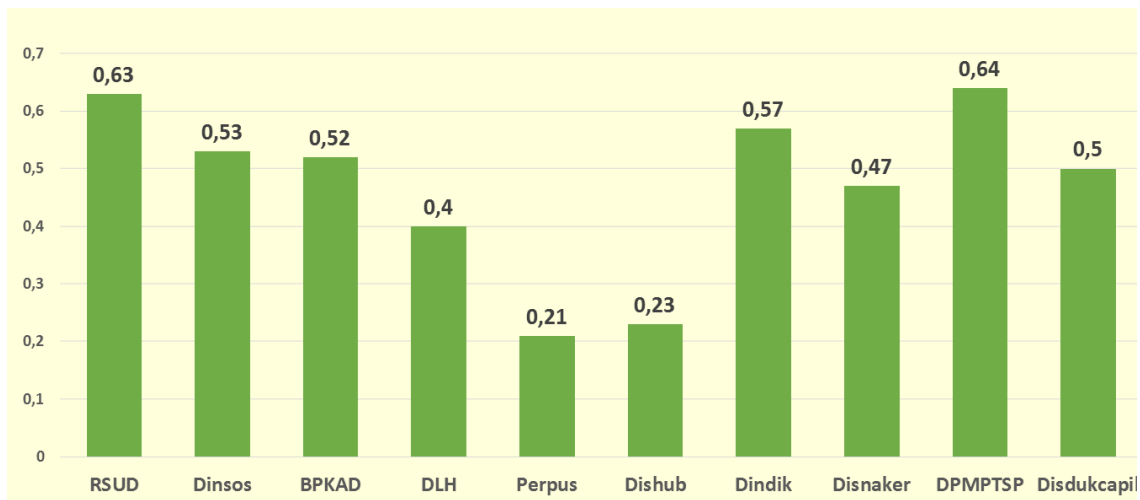
#### Nilai Aspek Profesional SDM



Penilaian atas aspek Profesionalisme SDM dari OPD dapat disimak pada gambar di atas. Adapun OPD yang mendapatkan nilai tertinggi atas tersebut adalah BPKAD dengan poin 0,71. Sedangkan OPD yang memiliki nilai terendah dilihat dari aspek ini adalah Dinas Perpustakaan dengan poin 0,42.

**c. SARANA DAN PRASARANA**

Nilai Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik

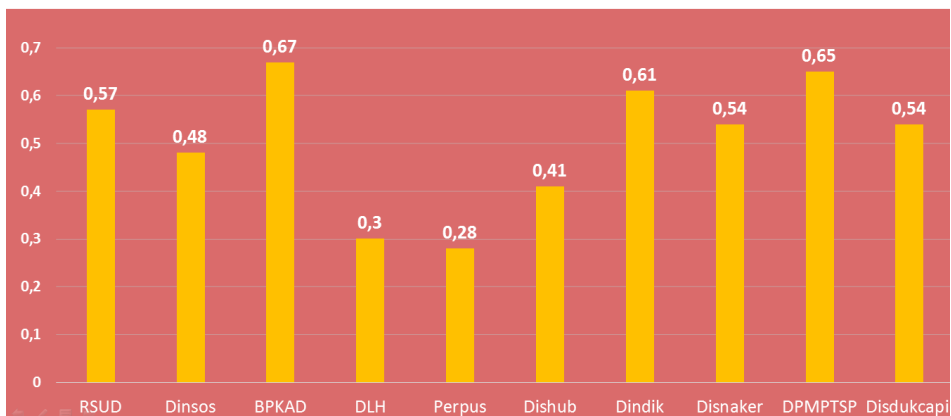


Penilaian atas aspek kelengkapan sarana dan prasarana dari OPD dapat disimak pada gambar di bawah ini. Adapun OPD yang mendapatkan nilai tertinggi atas aspek tersebut adalah DPMPTSP dengan poin 0,64. Berbeda tipis RSUD di posisi kedua tertinggi dengan poin 0,63. Sedangkan OPD yang memiliki nilai terendah dilihat dari aspek ini adalah Dinas Perpustakaan dengan poin 0,21.

**d. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

Penilaian atas aspek sistem informasi pelayanan publik dari OPD dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Adapun OPD yang mendapat nilai tertinggi atas aspek tersebut adalah BPKAD dengan poin 0,67. Disusul oleh DPMPTSP diposisi kedua dengan poin 0,65. Sedangkan OPD yang memiliki nilai terendah dari aspek ini adalah Dinas Perpustakaan dengan poin 0,28.

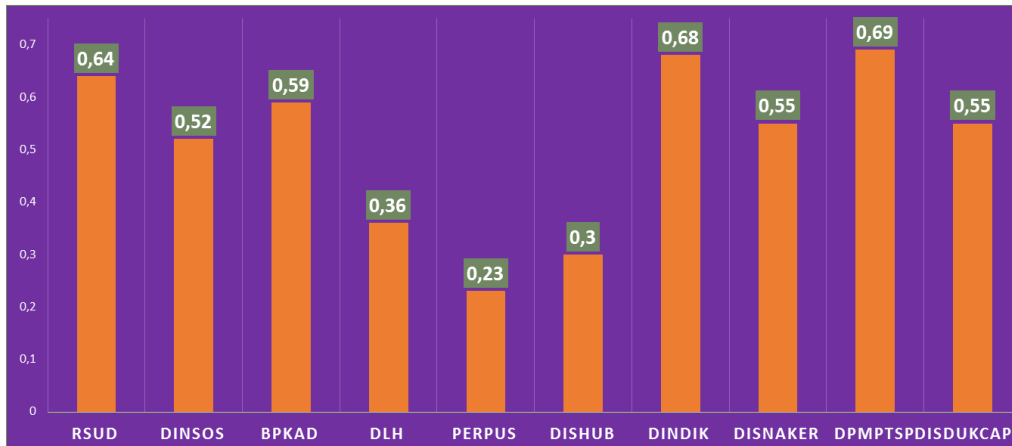
Nilai Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



**e. KONSULTASI DAN PENGADUAN**

Penilaian atas aspek konsultasi dan pengaduan dari OPD dapat disimak pada gambar di bawah ini. Adapun OPD yang mendapatkan nilai tertinggi atas aspek tersebut adalah DPMPTSP dengan poin 0,69. Di posisi kedua, Dinas Pendidikan dengan poin 0,68. Sedangkan, yang ketiga adalah RSUD dengan poin 0,64.

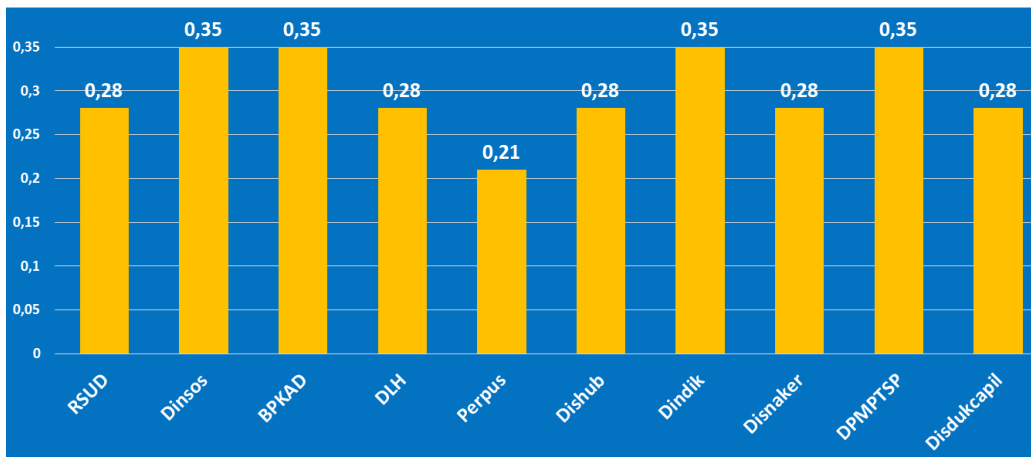
**Nilai Aspek Konsultasi dan Pengaduan**



**f. INOVASI PELAYANAN**

Penilaian atas aspek inovasi pelayanan OPD dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Namun dalam aspek ini terdapat empat OPD yang mendapat nilai sama tinggi yaitu Dinsos, BPKAD, Dindik, dan DPMPTSP dengan raihan poin sama-sama 0,35.

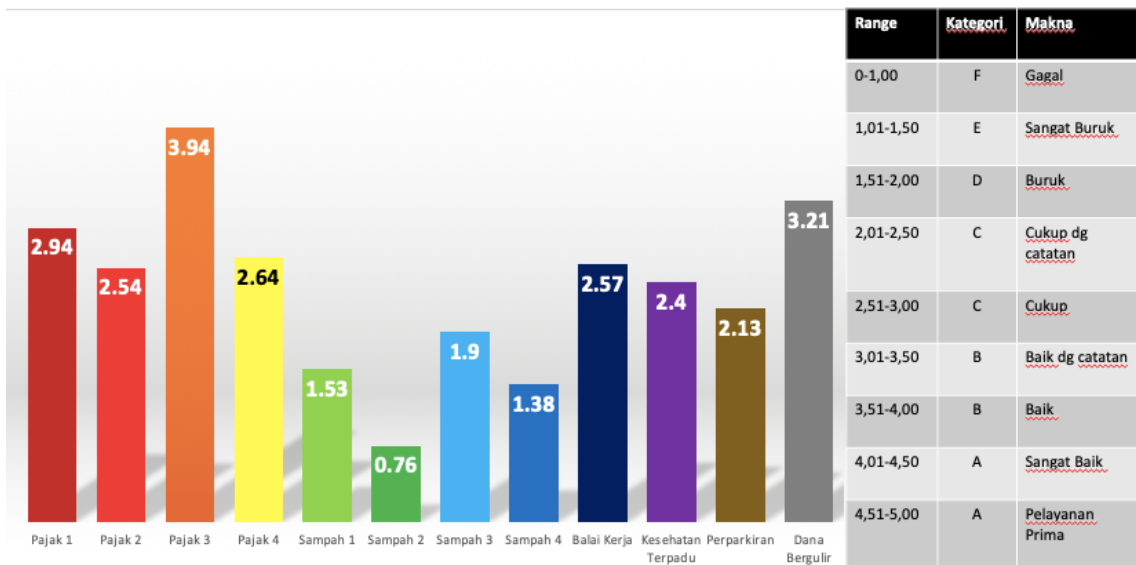
**Nilai Aspek Inovasi**



## 2. KATEGORI UNIT PELAKSANA TEKNIS

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2019 pada kategori UPT menghasilkan UPT Pajak 3 dengan nilai indeks tertinggi yaitu 3.94 diikuti oleh UPT Dana bergulir 3.21 dan UPT Pajak 1 (2.94). Secara keseluruhan digambarkan dalam diagram di bawah ini:

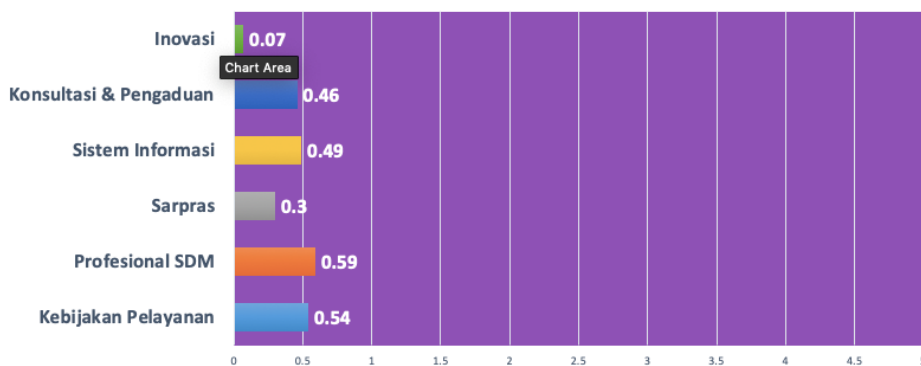
### Nilai Indeks Kategori UPT



#### a. UPT Pusat Layanan Keselamatan Terpadu (*Publik Safety Center*)

UPT kesehatan terpadu mendapatkan nilai indeks 2.4 yaitu masuk kategori cukup dengan catatan

### Nilai UPT Kesehatan Terpadu Indeks : 2,40 (Cukup dengan catatan)



#### a. Kebijakan pelayanan

Tidak tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Tidak tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan). Maklumat Pelayanan yang ditetapkan hanya didokumentasikan, tidak dipublikasikan. Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. Hasil SKM 20% jenis

pelayanan dalam bentuk. Saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.

b. Profesionalisme SDM

Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta *Customer Service* (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan sejak ditetapkan melanggar.

c. Sarana prasarana

Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya

d. Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik tetapi tidak online/hanya bisa diakses di tempat layanan namun telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus setiap hari. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll).

e. Konsultasi dan pengaduan

Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan.

f. Inovasi pelayanan

Tidak tersedia inovasi

Nilai Aspek UPT Kesehatan Terpadu dengan Indeks : 2,40 (Cukup dengan catatan)

Saran dan rekomendasi untuk UPT Layanan Kesehatan Terpadu yaitu:

a) Perlu ada Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik

(Per Jenis Layanan)

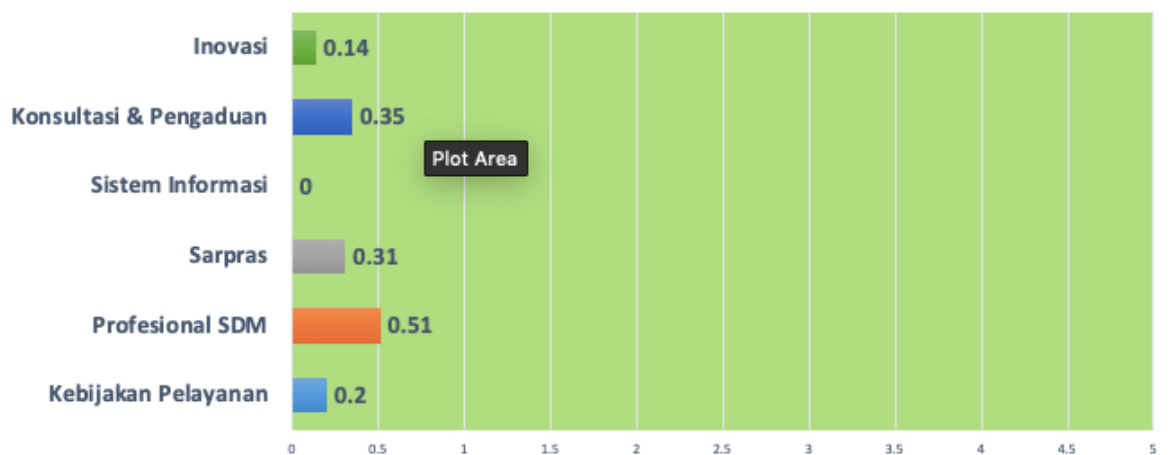
- b) Maklumat Pelayanan yang ditetapkan tidak hanya didokumentasikan, tapi juga perlu di publikasikan ke masyarakat, baik secara elektronik maupun non-elektronik
- c) Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditetapkan tidak hanya didokumentasikan sebagai arsip, namun juga perlu dipublikasikan
- d) Perlu ada ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan
- e) Perlu adanya aturan perilaku dan kode etik
- f) Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai terlalu lama yakni antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan sejak ditetapkan melanggar
- g) Perlu ada inovasi pelayanan publik

### b. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah I

Hasil Penilaian Kinerja Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Wilayah 1

Indeks Penilaian: 1.53 (Buruk)

## Nilai UPT Sampah 1 Indeks : 1,53 (Buruk)



Hasil penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa UPT Pengelolaan Sampah Wilayah I berada pada indeks penilaian buruk dengan nilai indeks 1.53. Nilai tertinggi berada aspek professional SDM sebesar 0.51. Pada unit penyelenggara pelayanan publik ini, tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pada instansi ini tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun.

Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok Tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi). Sedangkan nilai terendah pada aspek sistem informasi. Tidak tersedia

sistem informasi pelayanan publik. UPT ini tidak memiliki website Secara umum masih banyak yang perlu diperbaiki dari instansi ini dalam menyediakan standar pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

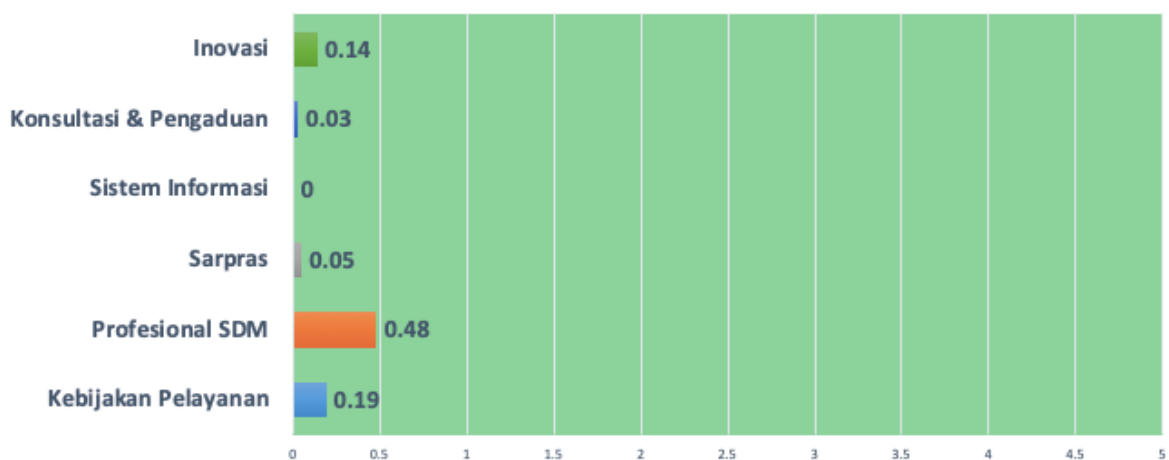
Hal-hal yang perlu diperbaiki yaitu pertama, yang berkaitan dengan standar pelayanan agar diperbaiki, termasuk dokumen-dokumen dalam penyusunan SP harus didokumentasikan. Penyusunan SP agar melibatkan stakeholder yang terkait. Pada UPT ini, SKM agar dibuat untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan UPT dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat. Kode etik perlu ditetapkan dengan jelas. Perlu adanya informasi baik elektronik maupun Informasi non elektronik yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara layanan.

### c. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah II

Hasil Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

UPT Pengelolaan Sampah Wilayah II. Indeks Penilaian 0.76 (Kategori Gagal)

## Nilai UPT Sampah 2 Indeks : 0,76 (Gagal)

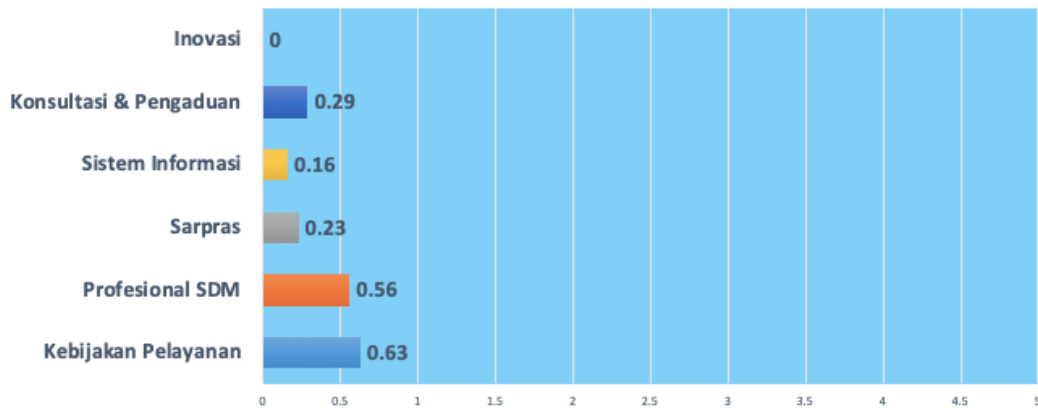


Kinerja penyelenggara pelayanan publik pada instansi ini berada pada kategori gagal dari indeks penilaian 0-5. UPT Pengelolaan Sampah wilayah II tidak mampu mencapai nilai 1 pada seluruh aspek penilaian. Nilai tertinggi berada pada aspek Profesionalisme SDM. Sementara itu, nilai terendah ada aspek sistem informasi. Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik. Banyak yang harus diperbaiki oleh UPT ini. Seluruh aspek harus dilakukan perbaikan dari mulai penyediaan standar pelayanan publik, penyediaan dan pengelolaan SDM yang lebih profesional, penyediaan sarana prasarana untuk pelayanan publik, ketersediaan sistem informasi, ketersediaan sarana dan pengelolaan konsultasi & pengaduan, serta perlu mendayagunakan inovasi yang telah disusun.

### d. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah III

Hasil Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## Nilai UPT Sampah 3 Indeks : 1,9 (Buruk)



Penilaian Kinerja untuk UPT ini memiliki nilai 1.9 atau berada pada kategori D yang berarti Buruk. Dari seluruh aspek penilaian, tidak ada yang menyentuh angka 1 dari rentang penilaian 0-5. Bahkan ada aspek penilaian yang memiliki nilai 0 yang memiliki makna bahwa tidak inovasi di UPT ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai tertinggi pada UPT ini ada pada aspek Kebijakan Pelayanan disusul aspek Profesionalisme SD, Sarpras, Konsultasi dan Pengaduan, serta Sistem Informasi.

Secara keseluruhan masih banyak yang perlu diperbaiki dari UPT ini. Pertama, UPT ini harus menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Standar pelayanan publik harus ada di setiap unit pelayanan, termasuk UPT Pengelolaan Sampah 4 ini. Standar pelayanan publik yang disusun harus melibatkan partisipasi masyarakat. Standar pelayanan harus tersedia dan dipublikasikan minimal di ruang pelayanan dan dapat diakses masyarakat. Selain standar, UPT ini juga perlu mengadakan survey kepuasan masyarakat sebagai indikator respon masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

Kedua, yang perlu dilakukan yakni meningkatkan profesional SDM dengan mengelola kinerja pegawai dan membuat instrumen penilaian kinerja berupa penghargaan dan hukuman. Kode etik pegawai perlu disusun, didokumentasikan, dan disampaikan kepada para pegawai di UPT ini agar menjadi pedoman dalam menjalankan tugas keseharian. Hal ketiga yang perlu dilakukan yaitu, menyediakan dan memperbaiki kualitas sarana pelayanan publik berupa ruang *front office*, toilet yang terpisah antara wanita dan pria, tempat parkir yang representative, dan sarana yang ramah terhadap warga berkebutuhan khusus. Hal keempat yakni UPT ini perlu membuat sistem informasi yang berisi berbagai informasi yang bisa diakses publik, terutama sistem informasi berbasis elektronik. Kelima, UPT ini perlu menyediakan sarana konsultasi dan pengaduan. Terakhir, UPT Pengelolaan Sampah wilayah III harus membuat inovasi sebagai terobosan bagi pelayanan yang

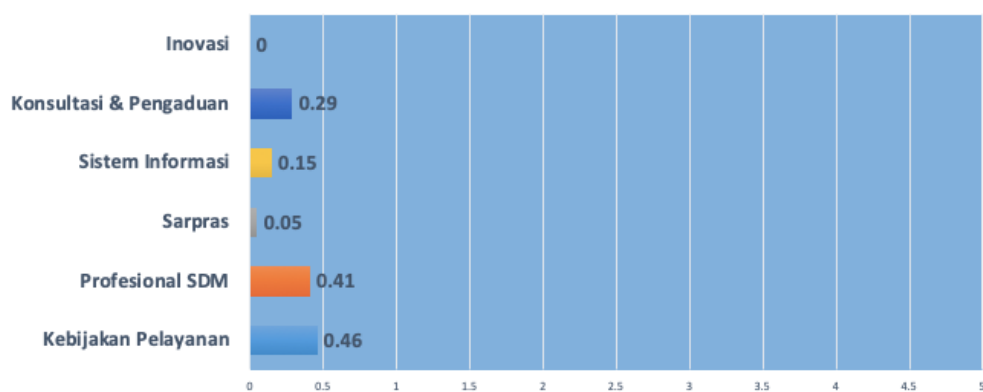


dilakukan, hal ini juga guna mempermudah dan menyebarluaskan tingkat efektivitas dalam pelayanan.

#### e. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah IV

Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4, Indeks : 1,38 (Buruk)

### Nilai UPT Sampah 4 Indeks : 1,38 (Sangat Buruk)



Dari data penilaian di atas, terlihat bahwa UPT ini belum menunjukkan kinerja pelayanan publik yang baik. Indeks penilaian keseluruhan hanya mencapai 1.38 yang berada pada kategori D atau buruk dari rentang penilaian 0-5. Dari seluruh aspek penilaian, tidak ada yang mencapai angka 0.5. Angka tertinggi dicapai aspek Kebijakan Pelayanan sebanyak 0.46. angka tersebut juga bahkan belum mencapai angka 0.5. Sedangkan angka terendah pada aspek Inovasi yang berarti tidak ada inovasi yang dijalankan UPT ini.

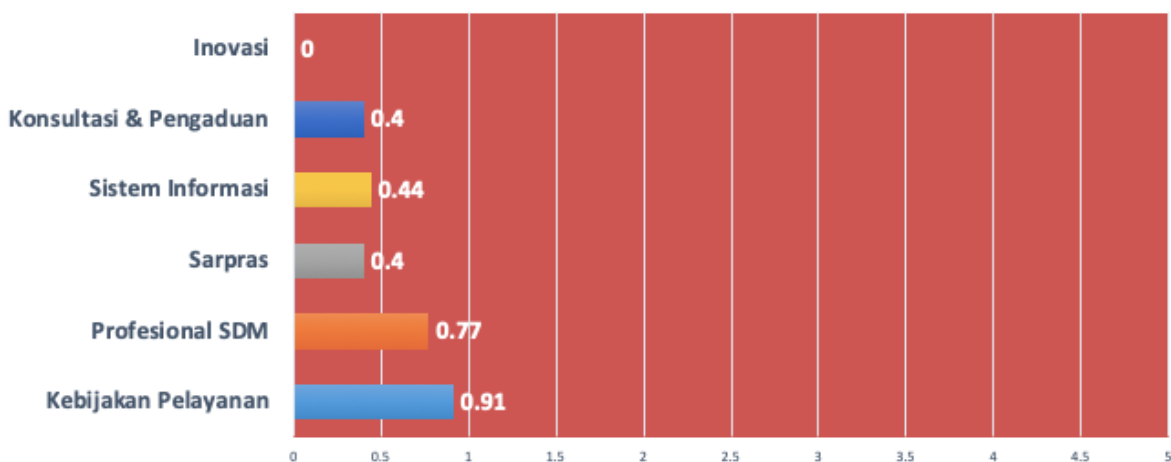
Sejumlah penilaian yang belum menunjukkan hasil yang optimal ini, maka ada banyak kebijakan dan tindakan yang perlu dilakukan oleh instansi ini. Pertama pada aspek Kebijakan Pelayanan, komponen standar pelayanan agar diperbaiki dan diperhatikan proses berkelanjutannya. Komponen standar pelayanan harus didokumentasikan dengan baik dan terpampang di dalam area pelayanan. Komponen standar pelayanan harus mencakup seluruh jenis layanan yang tersedia tanpa terkecuali. Penyusunan Standar pelayanan agar melibatkan stakeholder terkait, terutama unsur masyarakat. Pada aspek Kebijakan Pelayanan, SKM UPT ini agar dibuat untuk mengetahui dan mengukur tingkat keberhasilan UPT dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat. Respon masyarakat yang baik terhadap layanan adalah salah-satu cerminan kondisi pelayanan yang diterima. Kemudian, Sistem antrian diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada aspek kedua yaitu Profesionalisme SDM, UPT perlu mengelola kinerja SDM melalui sistem pemberian penghargaan dan hukuman. Aspek ketiga yakni Sarana dan Prasarana Pelayanan, UPT ini perlu menambah sarana yang ramah terhadap warga berkebutuhan khusus. Aspek berikutnya yakni Sistem Informasi, UPT Pengelolaan Sampah Wilayah IV perlu membuat sistem informasi berbasis elektronik. Pada aspek Inovasi, UPT ini perlu membuat inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan sampah.

#### f. UPT Pelayanan Pajak Daerah I

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah ,  
Indeks : 2,94 (Cukup)

### Nilai UPT Pajak 1 Indeks : 2,94 (Cukup)



Hasil penilaian menunjukkan UPT ini pada indeks 2,94 yang memiliki kategori C (Cukup). Keseluruhan aspek penilaian belum mencapai angka 1,00 dari rentang penilaian 0-5. Aspek penilaian tertinggi pada UPT yaitu Kebijakan Pelayanan. Sedangkan penilaian paling rendah berada pada aspek inovasi yang memiliki nilai 0. Hal ini berarti UPT Pengelolaan Pajak Wilayah I belum memiliki inovasi pelayanan publik.

Pada UPT ini ada beberapa kebijakan dan tindakan yang harus dilaksanakan oleh pemangku kebijakan. Pertama pada aspek Kebijakan Pelayanan, instansi penyelenggara pelayanan publik ini, telah memiliki 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 sudah terpenuhi dan dijalankan sesuai standar yang ada. Seluruh standar pelayanan sudah mencapai 100% dari Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Standar Pelayanan yang

ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Maklumat Pelayanan hanya dipublikasikan di ruangan.

Survey dilakukan secara periodik dalam 6 bulan sekali namun tidak dipublikasikan, disimpan dalam pengarsipan. Berikutnya pada aspek Profesionalisme SDM, UPT ini sudah memiliki budaya kerja pegawai yang cukup baik. Jam kerja layanan harian dilakukan dari pukul 08.00 – 16.00. Sepaturnya agar pelayanan tidak terhenti/ada jeda saat istirahat, namun harus ada pegawai yang *stanby* untuk melayani masyarakat meski pada jam istirahat. Ada peraturan tidak tertulis dalam pemberian penghargaan bagi para pegawai. Sementara untuk sanksi disiplin telah diterapkan sesuai dengan sistem yang berlaku di Pemerintah Kota Cilegon. UPT ini perlu menyusun peraturan tertulis yang terpampang dan diketahui oleh pegawai sebagai dasar penilaian dan pemberian *reward* dan hukuman. Sudah ada aturan dan kode etik dalam Dalam pelayanannya petugas berada pada tempat nya masing-masing sesuai standar pelayanan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, dan mengenakan atribut unit pelayanan. Kesigapan Petugas tercermin juga pada cepatnya proses pelayanan bagi masyarakat.

Berikutnya, pada aspek sarana dan prasarana pelayanan UPT ini telah memiliki sarana yang cukup baik. Namun masih ada hal yang perlu diperbaiki. Tempat parkir di dalam kantor tersedia untuk roda 2 namun tidak terlalu luas. Sementara untuk parkir roda 4 hanya bisa di depan kantor. Walaupun tempat parkir tidak dijaga petugas tapi keamanan dan kenyamanan terjamin. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi dengan AC, air minum, dan kursi yang nyaman. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana hanya kloset jongkok. Toilet cukup luas nyaman dan bersih. Hanya toilet tidak terpisah antara laki-laki dan perempuan dan letaknya didalam kantor, terpisah dari ruang pelayanan. UPT ini harus menyediakan toilet yang terpisah antara perempuan dan laki-laki bagi pegawai maupun bagi warga penerima layanan. Kemudian, pada aspek sistem informasi, UPT ini sudah memiliki Sistem informasi pelayanan publik berbasis elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP.

Sistem informasi yang dijalankan oleh UPT Pajak Daerah I dibawah naungan BPKAD Kota Cilegon sehingga system informasinya sudah terintegrasi dengan baik. Kondisi demikian juga berada pada aspek konsultasi & pengaduan. UPT ini telah menyediakan sarana dan media untuk konsultasi dan pengaduan melalui layanan melalui SMS, e-mail, dan aplikasi *whatsapp*. Tersedia juga sarana untuk konsultasi dan pengaduan secara langsung di kantor UPT Pajak Daerah Wilayah I. namun pada UPT ini tidak tersedia *Step lobby*, loket khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Ruang laktasi dan arena bermain anak juga belum tersedia.

Semua layanan terdapat di front office dan memudahkan bagi pelayanan karena terdapat pada satu ruangan. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi). Prasarana kantin tidak dapat dijumpai karena lokasi berada di

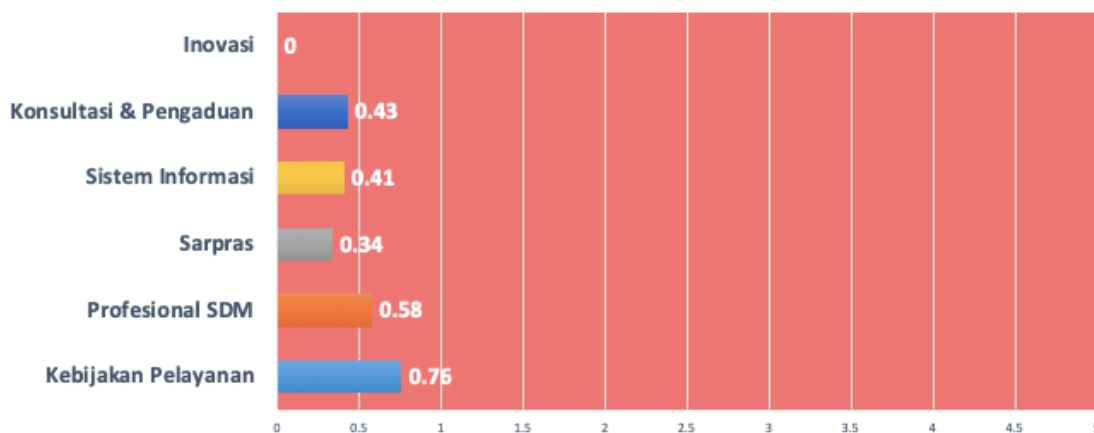
perumahan tertutup. Pada aspek terakhir yakni Inovasi, unit penyelenggara pelayanan ini harus membuat inovasi yang memudahkan warga membayar pajak atau mengajukan objek pajak baru. Gedung bangunan untuk UPT ini perlu dihadirkan yang permanen dan tidak berpindah-pindah agar tidak membingungkan masyarakat, dan para pegawai UPT Paja Daerah bisa menjalankan tugas dengan maksimal.

#### g. UPT Pelayanan Pajak Daerah II

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wialayah II, Indeks : 2,54 (Cukup)

### Nilai UPT Pajak 2 Indeks : 2,54 (Cukup)



Hasil Penilaian menunjukkan instansi ini memiliki indeks nilai 2,54. Angka ini dapat dimaknai memiliki kualitas kinerja pelayanan Cukup dan masuk kategori C. Nilai tertinggi berada pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai tertendah pada aspek inovasi yang memiliki angka 0, berarti tidak ada inovasi pada instansi dimaksud. Seluruh penilaian pada indikator/aspek tidak ada yang menapai angka 1 dari rentang 0-5. Sehingga masih terdapat hal yang harus diperbaiki pada UPT ini agar memiliki kinerja yang optimal.

Pada aspek Kebijakan Pelayanan, UPT ini sudah memiliki 5 dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 hanya komponen produk yang tidak dimiliki oleh UPT ini. Standar pelayanan tersebut telah mencakup 88% Jenis Pelayanan yang tersedia pada UPT ini. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil. Maka pada tahun depan, sistem antrian ini perlu ditingkatkan menggunakan sistem elektronik. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat namun tidak sesuai dengan

ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan.

Maklumat Pelayanan tidak tersedia. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip. Hasil SKM hanya 50% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 3 bulan setelah laporan SKM terbit. UPT ini perlu menjadikan hasil survey sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan. Serta, partisipasi masyarakat juga harus dihadirkan dalam menyusun standar pelayanan. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan

Pada aspek Profesionalisme SDM, UPT ini memiliki ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi baik mengenai masa kerja, pendidikan formal, diklat maupun sertifikat yang dimiliki oleh pelaksana layanan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Hal ini patut dipertahankan. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai dan pemberian sanksi dilakukan antara 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Moto 5 S. Perbaikan pada UPT ini berkisar pada perlunya membuat aturan tertulis mengenai kode etik pegawai yang terpampang dan diketahui oleh seluruh pegawai. Harus ada aturan yang jelas untuk menilai kinerja pegawai di lingkungan internal UPT. Aturan tersebut menjadi dasar dalam pemberian penghargaan dan hukuman, sehingga pegawai menjadi termotivasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berikutnya, pada aspek Sarana dan Prasarana Layanan, UPT ini tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam area kantor tanpa petugas parkir, tanpa pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC dan air minum. Tidak tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tidak tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, hanya berupa meja khusus. Sarana yang perlu diperbaiki di UPT ini yakni toilet khusus bagi warga penerima layanan (konsumen) yang memisahkan antara wanita dan perempuan. Toilet juga perlu yang ramah terhadap orang berkebutuhan khusus. Selain toilet, sarana penunjang warga difabel harus dihadirkan untuk menjaga pelayanan yang anti diskriminatif. Tempat parkir agar disediakan representative bagi para pengguna layanan

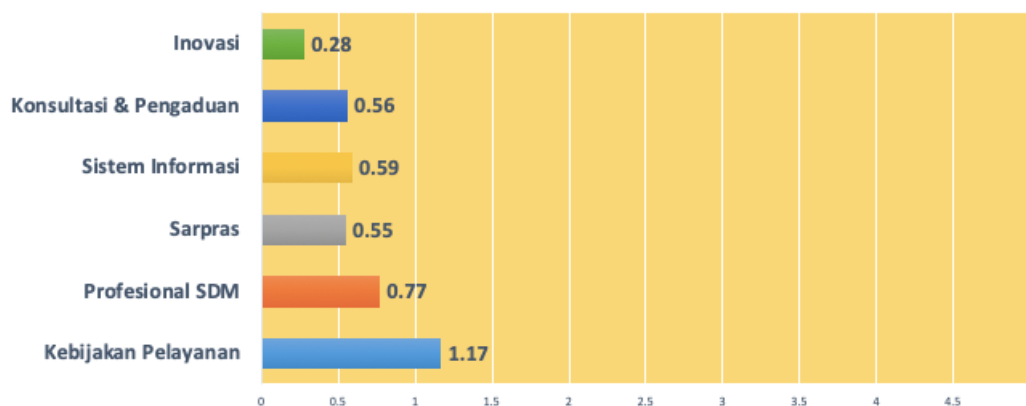
Pada aspek sistem informasi pelayanan publik, UPT ini telah menyediakan sistem informasi pelayanan publik berupa non elektronik. UPT tidak memiliki *website* yang dikelola sendiri karena sistemnya yang menginduk pada BPKAD Kota Cilegon. Informasi non elektronik berupa poster /

spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan dan dapat diberikan sesuai permintaan. Pada aspek ketersediaan Konsultasi & Pengaduan, UPT ini menyediakan sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan hasilnya hanya berupa dokumentasi/arsip manual. Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, hanya tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan, dan pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk *softcopy/hardcopy*. Sepatutnya berbagai konsultasi dan pengaduan dapat di publikasikan kepada masyarakat, serta menjadikan pengaduan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan. Aspek penilaian terakhir yakni inovasi pelayanan, UPT ini tidak memiliki kebijakan membentuk program inovasi. Di masa depan, inovasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan pada warga.

#### **h. UPT Pelayanan Pajak Daerah III**

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah III, Indeks : 3,94 (Baik)

### **Nilai UPT Pajak 3 Indeks : 3,94 (Baik)**



Hasil penilaian memperlihatkan UPT ini memiliki nilai keseluruhan aspek sebesar 3.94 yang memiliki makna baik atau dalam kategori B. Nilai ini merupakan nilai tertinggi pada kelompok klaster UPT di wilayah Kota Cilegon pada tahun 2019. Nilai pada seluruh aspek memiliki rentang kedekatan yang tidak terlalu jauh. Seluruh aspek mampu melewati nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa antara satu aspek dan lainnya, UPT ini memiliki penilaian yang baik. Penilaian tertinggi berada pada aspek Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai terendah pada aspek Inovasi sebesar 0.

Pada aspek kebijakan pelayanan, UPT Pengelolaan Pajak Daerah III telah menyediakan 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 sudah terpenuhi dan dijalankan sesuai standar yang ada. Standar Pelayanan tersebut Sudah mencapai 100% dari Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan

publikasikan di area ruang Pelayanan. Maklumat Pelayanan telah di publikasikan di media Informasi di dalam ruangan, Masyarakat mendapatkan informasi atas standar pelayanan tidak hanya dengan membaca dilokasi tempat pelayanan melainkan juga dapat mengakses secara online baik *website* dan media sosial seperti instagram. Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat oleh pelanggan/survei dilakukan secara berkala dengan tersedianya kotak saran. Hasil SKM dipublikasikan di ruang pelayanan sebagai informasi. Standar untuk pelayanan bagi bekebutuhan khusus telah terpenuhi. Perbaikan pada aspek ini yakni terdiri dari pertama, sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan bisa diakses masyarakat luas.

Pada asepek Profesionalisme SDM, kondisi pada UPT ini memperlihatkan bahwa Jam kerja layanan harian dilakukan dari pukul 08.00 – 12.00, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Setiap proses menuju pelayanan di dampingi oleh petugas dari mulai mendapatkan nomor antrian sampai dengan konsultasi. Dalam pelayanannya petugas berada pada tempat nya masing-masing sesuai standar pelayanan. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S. Kesigapan Petugas tercermin juga pada cepatnya proses pelayanan bagi masyarakat. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu didokumentasikan.

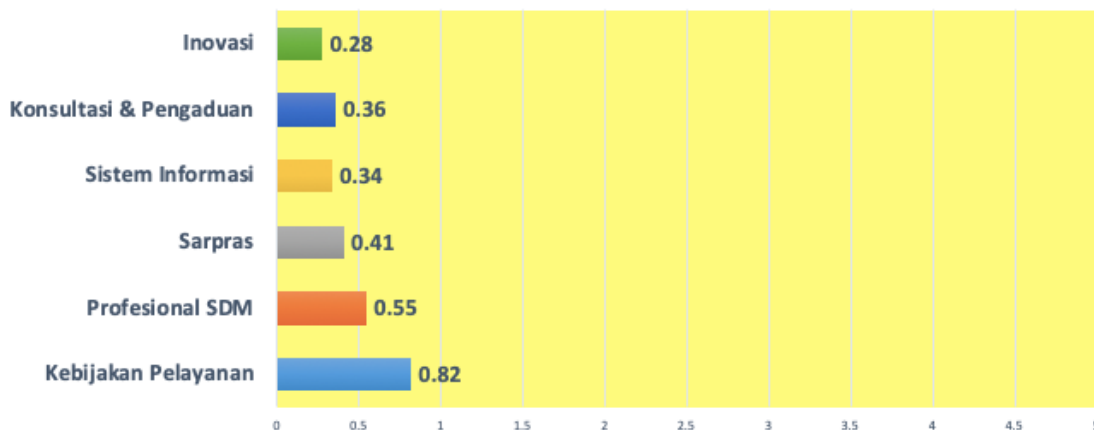
Pada aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik, UPT ini telah menyediakan tempat parkir untuk roda 4 berada di depan kantor yang terletak di dalam perumahan akibatnya untuk kendaraan roda 4 tempat parkir berada di jalanan perumahan. Untuk parkir roda dua, terdapat di dalam garasi kantor yang berbentuk rumah. Sudah cukup nyaman dan luas. Semua akses terhadap parkir didapatkan secara gratis, meskipun tanpa petugas parkir. Namun, Parkir kendaraan roda 4 yang masih kurang karena berkaitan dengan ketersediaan lahan. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas mulai dari *charger* dan tempat duduk yang nyaman. Semua alat yang memudahkan dalam proses pelayanan berfungsi termasuk akses bagi berkebutuhan khusus. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset duduk. Toilet cukup luas nyaman dan bersih. Namun toilet perlu disediakan terpisah antara pegawai dan pengguna layanan dengan masing-masing memisahkan toilet wanita dan laki-laki. Tersedia Step lobby, loket khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Ruang laktasi dan arena bermain anak juga tersedia. Semua layanan terdapat di *front office* dan memudahkan bagi pelayanan karena terdapat pada satu ruangan. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi). Prasarana kantin tidak dapat dijumpai karena lokasi berada di perumahan tertutup. Pada UPT ini terdapat sarana tambahan berupa yaitu *spot* tempat foto bagi para pengunjung sebagai bentuk inovasi pelayanan.

Pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, UPT ini 1. Informasi non-elektronik sudah ada berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana. Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Informasi secara online dilakukan dengan *website* dan media sosial yakni diantaranya adalah instagram yang dikelola oleh admin UPT Pajak 3 Kota Cilegon. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap semester. Publikasi mengenai informasi pelayanan pun dilakukan secara online dengan pengelolaan berkala sebagai bentuk informasi bagi masyarakat. Berikutnya pada aspek Konsultasi dan Pengaduan, UPT ini telah menyediakan sarana dan media konsultasi layanan berupa sarana SMS dan website. Selain itu tersedia pula layanan konsultasi mengenai pembayaran dan pengurusan pajak di UPT Pajak III. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa email dan website. Tersedia juga kotak saran untuk pengaduan secara langsung, namun pengaduan belum dipublikasikan.

**i. UPT Pelayanan Pajak Daerah IV**

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV, Indeks : 2,64 (Cukup)

**Nilai UPT Pajak 4  
Indeks : 2,64(Cukup)**



Dari grafik di atas, terlihat bahwa UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 2,64. Nilai ini memiliki makna Cukup pada kategori C. Penilaian tertinggi ada aspek Kebijakan Pelayanan diikuti kemudian oleh aspek Profesionalisme SDM yang masing-masing mampu melewati rentang nilai 0,5. Sedangkan nilai terendah ada pada aspek Inovasi sebesar 0,28.

Pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan, UPT ini menunjukkan bahwa pertama, dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, Seluruh komponen standar dimiliki oleh instansi pelayanan ini. Ada 80% Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil. Penyusunan Standar Pelayanan tanpa keterlibatan masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan dari hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Maka perbaikan di masa depan,



UPT ini perlu melibatkan unsur masyarakat dan masukan dari SKM dalam menyusun standar pelayanan.

Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Harus ada media publikasi untuk menyebarkan informasi standar pelayanan. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, telah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku, telah disosialisasikan, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan berupa brosur, banner, dan media sosial. Perbaikannya Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan publikasi di media website dan media sosial.

Pengisian Kuesioner SKM oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik satu tahun sekali secara langsung. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip. Hasil SKM hanya 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit. Hasil SKM perlu agar di publikasikan dan dioptimalkan tindaklanjutnya. Hasil SKM di UPT ini bisa menjadi masukan bagi peningkatan kinerja pelayanan.

Pada aspek Profesionalisme SDM, UPT ini memiliki ketersediannya pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sebesar 41%-60% dari nomenklatur yang ditetapkan. namun belum tersedia informasi baik mengenai masa kerja, pendidikan formal, diklat maupun sertifikat yang dimiliki oleh pelaksana layanan. Oleh sebab itu Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam, dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Sepatutnya pelayanan dapat tetap berjalan meski pada jam istirahat. Mekanismenya dengan menyediakan tenaga SDM secara bergantian untuk tetap menjaga pelayanan dapat berjalan baik. Kesigapan pelaksana layanan memiliki skala persepsi 4 yang berarti sudah cukup baik. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Aturan tentang kode etik harus ada pada unit pelayanan ini. Tidak terdapat ketentuan pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana pelayanan.

Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 3-4 bulan sejak ditetapkan melanggar. Untuk meningkatkan motivasi kinerja, unit pelayanan ini harus membuat aturan untuk mnegapresiasi kinerja berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Moto 5 S.

Selanjutnya, pada aspek sarana dan prasarana pelayana publik, pada UPT Pajak IV 1 telah tersedia Tempat Parkir yang luas luar area kantor dengan petugas parkir an gratis. Namun Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan dan keamanan dengan menyediakan petugas parkir. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC dan air minum. Tersedia toilet terpisah antara

pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk dan jongkok dilengkapi *wastafel* dan toilet khusus kelompok berkebutuhan khusus. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. UPT ini perlu menyediakan sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus. Pada kantor UPT ini tersedia kantin, tempat fotocopy, dan ruang laktasi. Ruang layanan tersedia *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus yang tidak terpisah dari layanan lainnya.

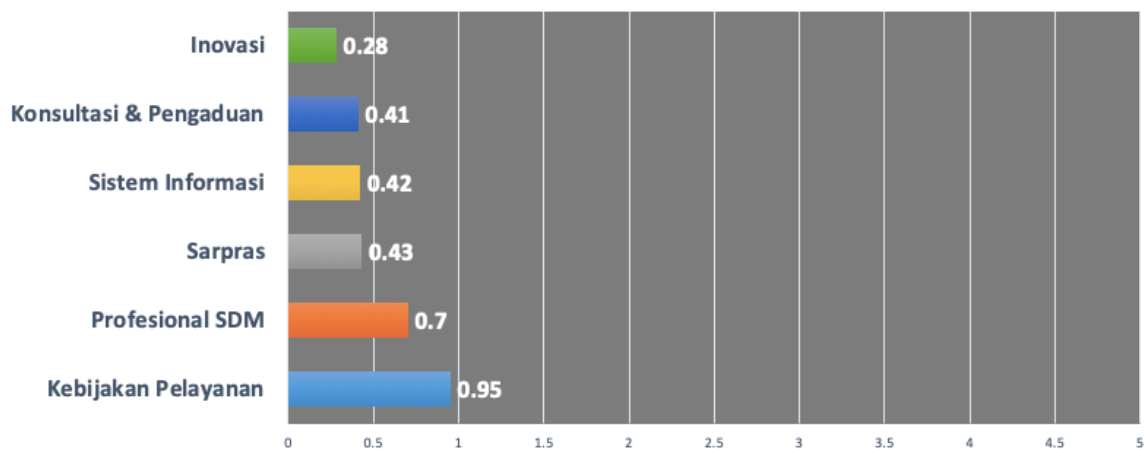
Kemudian, pada aspek penilaian Sistem Informasi Pelayanan Publik, UPT ini telah tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum *online* dan hanya bisa diakses di tempat layanan. SIPP telah dikembangkan meliputi sistem data informasi. UPT tidak memiliki website, hanya memanfaatkan media sosial. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Perlu membuat sistem informasi yang berisi seluruh infor terkait pelayanan yang dipublikasikan luas berbasis elektronik *online*. Berikutnya pada aspek Konsultasi dan Pengaduan, UPT ini menunjukkan hasil bahwa tidak tersedia petugas khusus konsultasi. Kosultasi hanya bersifat tatap muka, Dokumentasi pengaduan dan konsultasi hasilnya hanya berupa dokumentasi/arsip manual. Hasil pengaduan tidak dipublikasikan atau menjadi masukan perbaikan di kemudian hari. Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, hanya tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. Sistem dokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy, tanpa publikasi hasil tindaklanjut pengaduan.

Aspek penilaian terakhir yaitu Inovasi Pelayanan Publik, UPT ini tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberikan manfaat pada masyarakat, namun tidak berkelanjutan. Diharapkan agar pihak UPT dapat memodifikasi inovasi agar berlangsung berkelanjutan dan meberikan manfaat dalam jangka waktu yang panjang.

**j. UPT Pengelolaan Dana Bergulir**

Berdasarkan penilaian, UPT Dana bergulir mendapatkan indeks 3.21 dengan kategori baik. Perhatikan diagram di bawah ini:

## Nilai UPT Dana Bergulir Indeks : 3,21 (Baik)



## 1) Kebijakan pelayanan

Dalam kerangka kebijakan pelayanan, Standar Pelayanan (SP) telah dibuat terhadap seluruh atau sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan. Selain itu, jumlah Standar Pelayanan (SP) perjenis pelayanan 21-40% dari jumlah pelayanan. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur, namun tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan

Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti. Profesionalisme SDM.

Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk *Customer Service* (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. Terdapat pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) bulan.

## 2) Sarana prasarana

Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dengan tarif berbayar. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus

## 3) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi. Aplikasi otomasi proses kerja (business process). Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan.

## 4) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia petugas khusus untuk konsultasi langsung. Selain itu juga terdapat sistem dokumentasi/arsip manual

## 5) Inovasi pelayanan

Telah tersedia inovasi

Nilai Aspek UPT Pengelolaan Dana Bergulir dengan Indeks : 3,21 (Baik)

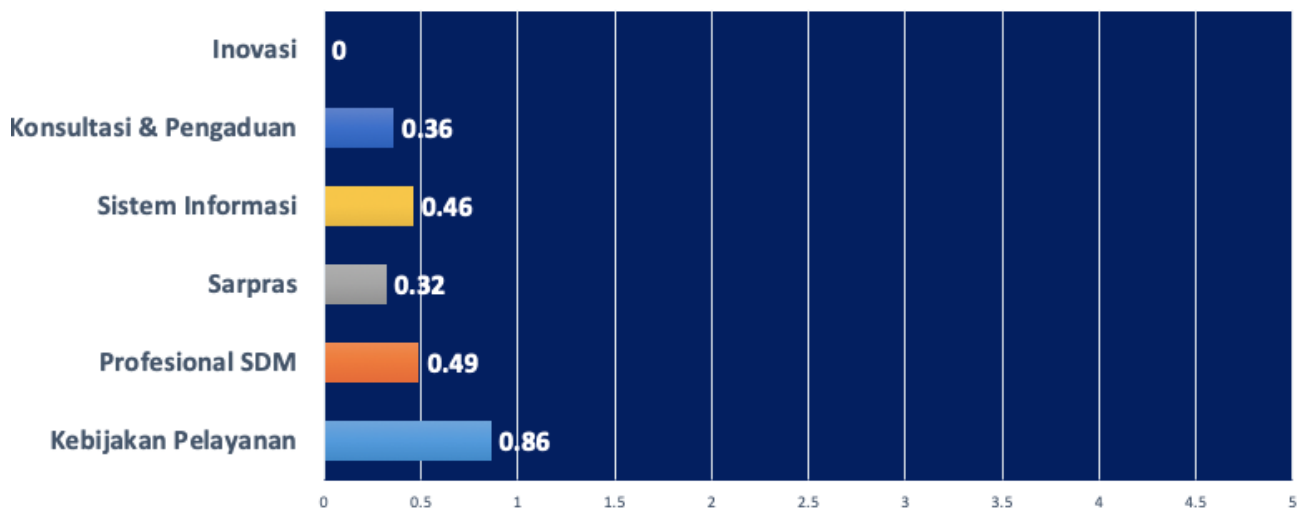
Saran dan rekomendasi bagi UPT Pengelola Dana Bergulir:

- a) Dalam penyusunan Standar Pelayanan (SP) tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat
- b) Perlu melakukan monev berkelanjutan pada SP yang telah ditetapkan
- c) Dalam aspek sarana dan prasarana, perlu tersedia toilet terpisah antara pria dan wanita. Selain itu perlu disediakan sarana penunjang atau fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya

#### k. UPT Balai Latihan Kerja

Berdasarkan penilaian, UPT Balai Latihan Kerja mendapatkan nilai indeks 2.57, masuk kategori cukup. Hal ini digambarkan dalam diagram di bawah ini:

## Nilai UPT Balai Kerja Indeks : 2,57 (Cukup)



#### 1) Kebijakan pelayanan

Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. SP yang ditetapkan tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Profesionalisme SDM. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner). Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 61% - 80% dari nomenklatur ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 –16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 6 (enam) bulan sampai dengan 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar

## 3) Sarana prasarana

Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Tidak tersedia ruang tunggu. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tidak tersedia sarana front office layanan konsultasi.

## 4) Sistem informasi pelayanan publik

SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan, sistem pengelolaan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap minggu. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), perpustakaan daerah dan kantor pemerintah yang lain

## 5) Konsultasi dan pengaduan

Tidak ada petugas khusus dan konsultasi hanya bersifat tatap muka. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual

## 6) Inovasi pelayanan

Tersedia inovasi

Nilai Aspek UPT Balai Kerja dengan Indeks : 2,57 (Cukup)

Saran dan rekomendasi bagi UPT Balai Kerja:

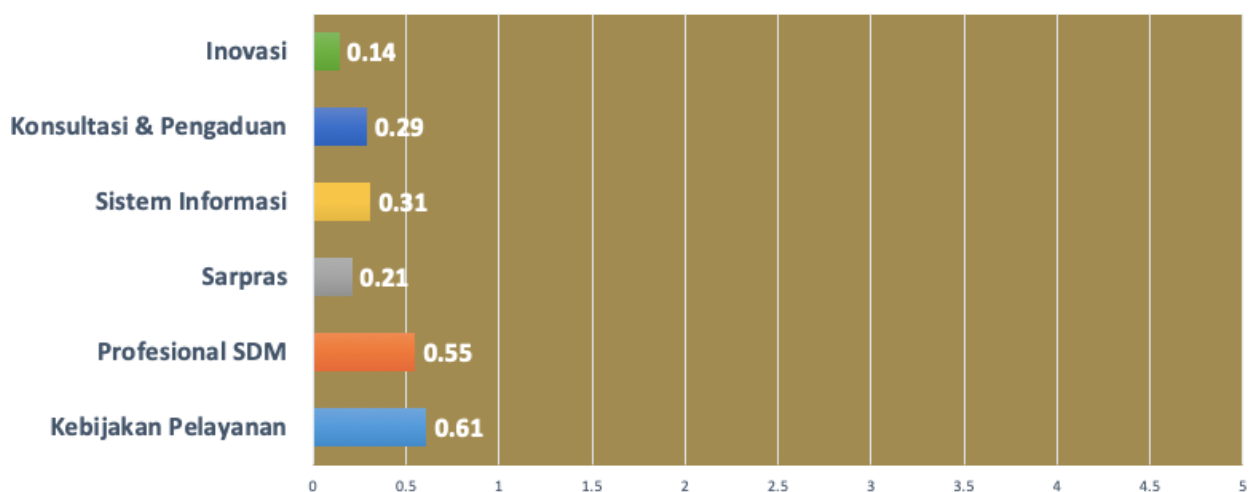
- a) Standar Pelayanan (SP) yang ditetapkan tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Profesionalisme SDM
- b) Maklumat Pelayanan hanya dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner) sehingga perlu publikasi secara non-elektronik
- c) Informasi SKM yang ditetapkan seharusnya tidak hanya didokumentasikan sebagai arsip, namun juga perlu dipublikasikan ke masyarakat
- d) Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai terlalu lama yakni antara 6 (enam) bulan sampai dengan 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar
- e) Perlu disediakan ruang tunggu bagi pengguna layanan
  1. Perlu tersedianya fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya
  2. Perlu tersedia sarana front office layanan konsultasi

3. Perlu tersedia petugas khusus dalam konsultasi dan pengaduan dan perlu ada konsultasi dan pengaduan secara online atau elektronik sehingga akan memudahkan pengguna layanan yang jauh dari tempat layanan

### 1. UPT Perparkiran

Berdasarkan penilaian, UPT Perparkiran mendapatkan indeks 2.13 yaitu masuk kategori cukup dengan catatan. Berikut hasil penilaian digambarkan dalam diagram

## Nilai UPT Perparkiran Indeks : 2,13 (Cukup dengan catatan)



#### 1) Kebijakan pelayanan

Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev.

Tidak tersedia Maklumat Pelayanan. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM. Hasil SKM 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan

#### 2) Profesionalisme SDM

Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan

### 3) Sarana prasarana

Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok. Tidak tersedia ruang tunggu. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya

### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester. Informasi non elektronik berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan.

### 5) Konsultasi dan pengaduan

Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung.

### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia inovasi

Nilai Aspek UPT Perparkiran dengan Indeks : 2,13 (Cukup dengan catatan)

- a) Saran dan rekomendasi bagi UPT Perparkiran:
- b) Perlu tersedianya Maklumat Pelayanan
- c) Perlu tersedianya dokumentasi Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
- d) Perlu adanya ruang tunggu bagi pengguna layanan

- e) Perlu tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya
- f) Perlu ada pemisahan antara Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi dan pengaduan dan informasi
- g) Perlu adanya ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan

**PERBANDINGAN NILAI INDEKS PER ASPEK UPT**

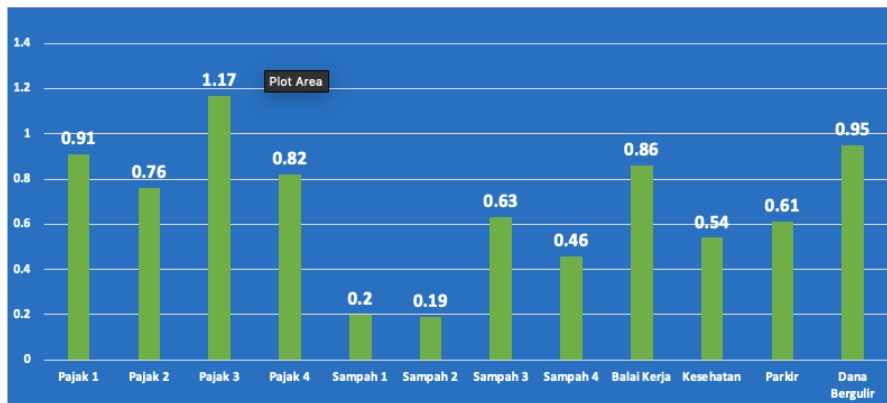
Berikut adalah hasil penilaian secara umum untuk setiap aspek penilaian yang melibatkan seluruh UPT di Kota Cilegon yang dinilai :



**a. Aspek Kebijakan Pelayanan**



## Nilai Aspek Kebijakan Pelayanan



Pada aspek kebijakan pelayanan, nilai tertinggi dipegang oleh UPT Pajak 3 dengan nilai aspek 1,17. Sedangkan nilai terendah dipegang oleh UPT Sampah 2 dengan nilai aspek 0,19. Pada kebijakan pelayanan, terdapat tiga aspek penting yakni Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Di UPT Pajak 3, hampir semua aspek mulai dari Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah terpenuhi dengan baik. Sedangkan di UPT Sampah 2 masih terdapat beberapa aspek kebijakan pelayanan yang belum terpenuhi dengan baik.

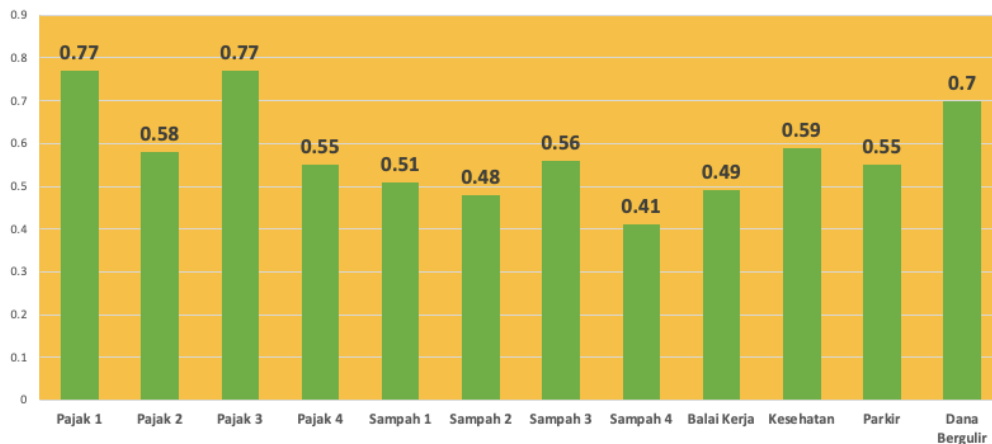
Dalam UPT Pajak 3, penetapan ketentuan Standar Pelayanan (SP) telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 61-80% dari jumlah pelayanan. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev. Untuk Maklumat Pelayanan juga telah dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website. Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak). Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan

Sedangkan di UPT Sampah 2, aspek penting dalam kebijakan pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak terpenuhi dengan baik atau sangat kurang (hampir semua aspek mendapat 0 poin). Di UPT Sampah 2, juga tidak ada ketentuan Standar Pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak tersedia Standar Pelayanan perjenis pelayanan. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan tidak tersedia Maklumat Pelayanan. Selain itu tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM dan SKM tidak ditindaklanjuti. Mengingat pentingnya adanya SP, Maklumat Pelayanan dan SKM, maka dengan tidak adanya atau tidak terpenuhinya ketiga aspek tersebut dengan baik membuat aspek kebijakan pelayanan menjadi sangat kurang. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa tinggi atau rendahnya aspek kebijakan

pelayanan tergantung pada terpenuhinya ketiga aspek seperti SP, Maklumat dan SKM. Maka dengan kurang terpenuhinya ketiga aspek tersebut akan mengakibatkan berkurangnya nilai atau poin terhadap aspek kebijakan pelayanan.

#### b. Aspek Profesional SDM

### Nilai Aspek Profesional SDM



Pada aspek profesional Sumber Daya Manusia (SDM), terdapat dua UPT yang menempati posisi pertama yakni dengan nilai aspek 0,77. UPT tersebut yakni UPT Pajak 1 dan UPT Pajak 3. Sedangkan tempat terakhir dipegang oleh UPT Sampah 4 dengan nilai aspek 0,41. Pada UPT Pajak 1 dan UPT Pajak 3, hampir semua aspek dalam profesional SDM terpenuhi dengan baik. Sedangkan di UPT Sampah 4 masih belum terpenuhi dengan baik (masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki).

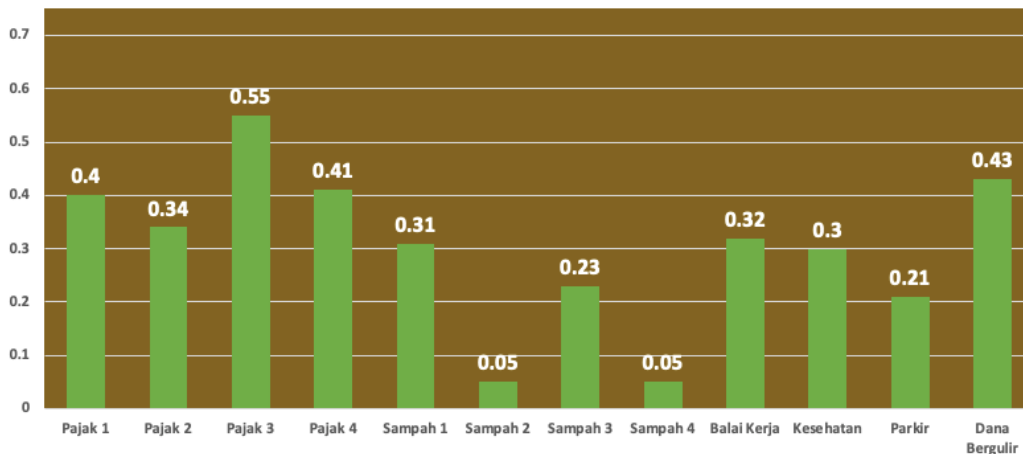
Dalam hal profesionalisme SDM, terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan antara lain kompetensi SDM yang meliputi latar belakang pendidikan, pengalaman, keterampilan/keahlian, dan pengetahuan produk yang dimiliki pelaksana layanan sesuai dengan jenis pelayanan. Selain kompetensi SDM, terdapat juga responsifitas waktu dan kesigapan petugas pelayanan, aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan, pemberian penghargaan dan sanksi terhadap pegawai atau petugas layanan hingga budaya pelayanan, yang meliputi ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan.

Dalam UPT Pajak 1 dan Pajak 3, aspek-aspek penting dalam profesionalisme SDM tersebut sudah terpenuhi dengan baik, dimana diketahui bahwa ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 61-80% dari nomenklatur yang ditetapkan. Selain itu jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta *Customer Service* (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Kesigapan petugas sangat baik dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan benar ketika dibutuhkan. Tersedia aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. Adanya pemberian penghargaan pada pegawai yang dilakukan setiap satu (1) bulan. Kemudian adanya pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar.

Sedangkan di UPT Sampah 4 yang menempati posisi terakhir dalam profesional SDM diketahui kurang memenuhi aspek-aspek penting dalam profesionalisme SDM tersebut. Dari data yang dipadatkan diketahui bahwa di UPT Sampah 4 tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. Tidak menerapkan budaya layanan. Kemudian ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan,  $\leq 20\%$  dari nomenklatur ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Dari sini dapat disimpulkan bahwa UPT Sampah 4 mendapat nilai kurang baik (kurang memuaskan) karena masih banyak aspek yang belum terpenuhi dengan baik (belum memenuhi standar ideal dari profesional SDM yang ditetapkan oleh pemerintah).

### c. Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik

#### Nilai Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik



Pada aspek sarana dan prasarana pelayanan publik, nilai aspek tertinggi dipegang oleh UPT Pajak 3 dengan nilai aspek 0,55. Sedangkan tempat terakhir dipegang oleh UPT Sampah 2 dan UPT Sampah 4 dengan masing-masing nilai aspek 0,05. Pada UPT Pajak 3, hampir semua aspek dalam Sarana Prasarana Pelayanan Publik telah terpenuhi dengan baik. Sedangkan di UPT Sampah 2 dan UPT Sampah 4 menduduki peringkat terakhir karena banyak aspek yang belum terpenuhi dengan baik (masih butuh perbaikan dalam hal sarana prasarana pelayanan publik).

Terkait sarana prasarana pelayanan publik, maka yang menjadi perhatian yakni terkait sarana serta parasarana yang menunjang pelayanan publik dan memberi kemudahan akses atau kenyamanan pengguna layanan saat menunggu atau saat menggunakan layanan. Sarana prasarana yang perlu diperhatikan di sini meliputi sarana tempat parkir, ruang tunggu bagi pengguna layanan, toilet, sarana prasarana bagi berkebutuhan khusus, sarana front office bagi layanan dan bagi pengaduan dan konsultasi, serta sarana prasarana penunjang lainnya seperti kantin, fotokopi, ruang laktasi, ruang bermain anak, dan lain sebagainya. Sarana prasarana ini merupakan aspek penting dalam mengukur sarana prasarana dalam pelayanan publik, sebab sarana prasarana ini akan menunjang dan membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dan memudahkan serta meningkatkan kepuasan

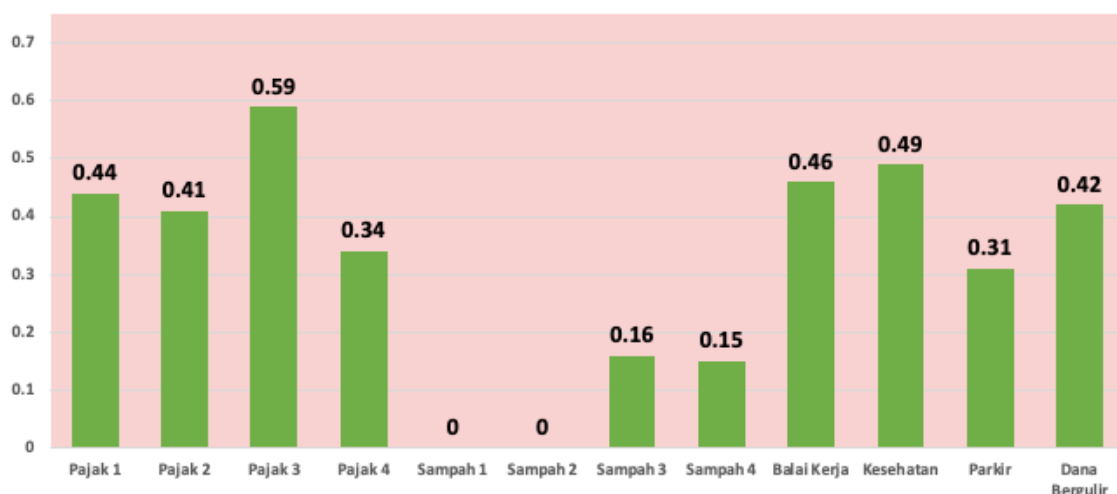
masyarakat saat harus meminta pelayanan atau menunggu pelayanan. Tinggi dan rendahnya nilai aspek sarana prasarana pelayanan publik juga dihitung dari ada dan tidaknya sarana prasarana ini di tempat pelayanan publik, termasuk di UPT Kota Cilegon.

Di UPT Pajak 3, hampir semua sarana prasarana pelayanan publik tersedia dengan baik, dimana tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna Kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.

Sedangkan UPT Sampah 2 dan UPT Sampah 4 sarana prasarana belum tersedia dengan baik (masih perlu ada perbaikan), dimana sarana prasarana seperti tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya. Dari sini dapat dilihat bahwa pada UPT Sampah 2 dan UPT Sampah 4, masih banyak sarana prasarana yang masih belum terselenggara dengan baik, sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

#### d. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik

##### Nilai Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



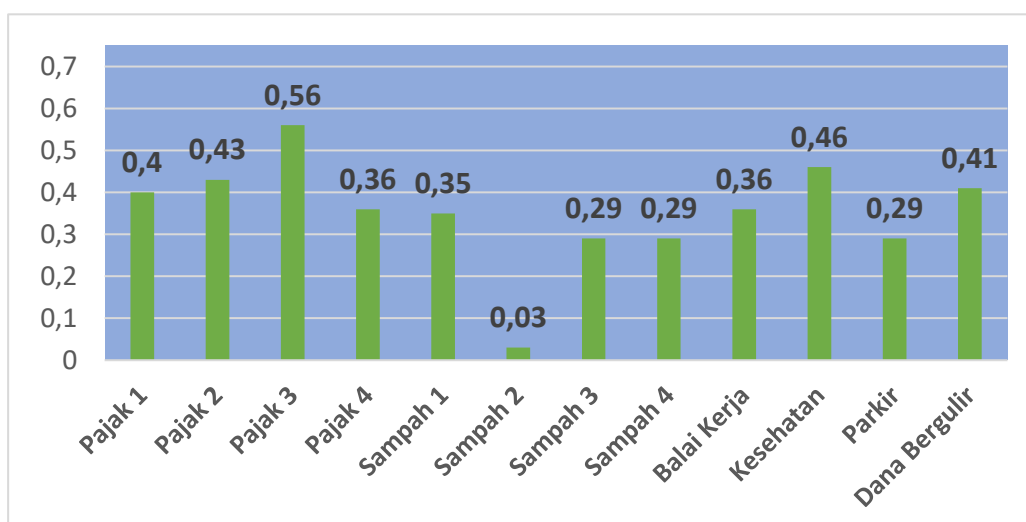
Pada aspek sistem informasi pelayanan publik, tempat pertama dipegang oleh UPT Pajak 3 dengan nilai aspek 0,59. Sedangkan tempat terakhir dipegang oleh UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2 dengan masing-masing nilai aspek 0. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam aspek sistem informasi pelayanan publik antara lain sistem informasi pelayanan publik untuk informasi

publik, sistem informasi pendukung operasional pelayanan, kepemilikan situs dan pengelola situs unit pelayanan, serta pemutakhiran data dan informasi, baik elektronik maupun non-elektronik, serta sarana dan media konsultasi dan pengaduan, baik elektronik dan non-elektronik. Rendahnya aspek oleh UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2 disebabkan banyak aspek dalam sistem informasi pelayanan publik yang tidak terpenuhi dengan baik. Sedangkan tingginya aspek pada UPT Pajak 3 menandakan sistem informasi pelayanan publik sudah terpenuhi dengan baik. Oleh sebab itu, penting bagi tempat pelayanan publik untuk bisa memenuhi aspek-aspek penting tersebut agar nantinya pelayanan publik bisa berjalan dengan baik dan kepuasan masyarakat akan bisa terjamin.

Pada UPT Pajak 3, hampir semua aspek dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik sudah terpenuhi dengan sangat baik. Pada UPT Pajak 3, sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik telah online dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan. Situs merupakan milik situs komersil non pemerintah, unit pelayanan hanya memiliki alamat (CMS/Content Management System seperti, blogspot, wordpress, dll) yang menumpang pada situs komersial tersebut. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus setiap hari. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan

Sedangkan pada UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2, hampir semua aspek dalam sistem Informasi Pelayanan Publik tidak terpenuhi dengan baik (sangat kurang). Dalam UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2, tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik. Selain itu juga tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. Terkait dengan pemberian informasi juga tidak terhubung dengan dunia maya. Informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan. Sedangkan yang terakhir di UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2 tidak tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya nilai pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik di UPT Sampah 1 dan UPT Sampah 2 belum terpenuhi dengan baik, dan perlu ada perbaikan segera.

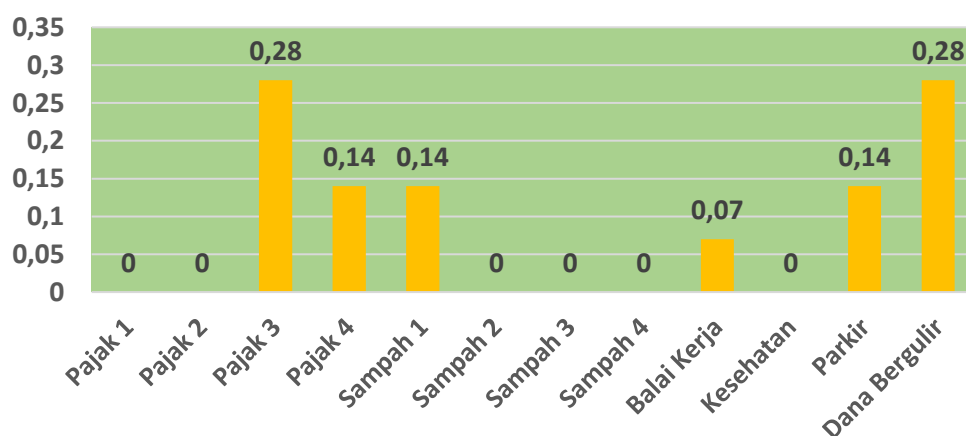
**e. Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan**



Hasil Penilaian terhadap aspek Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan pada kelompok UPT menunjukkan bahwa rata-rata nilai mencapai angka 0.35. Pada aspek ini ada 4 indikator penilaian yaitu ketersediaan sarana dan media konsultasi, ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi, ketersediaan sarana dan media pengaduan, serta ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi pengaduan. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 tahun 2017, pada aspek Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan memiliki bobot nilai sebesar 15%. Dengan rentang nilai setiap indikator 0-5, maka Bobot nilai pada aspek ini sebesar 0.75. Artinya setiap UPT akan memiliki nilai dengan *range* antara 0 hingga 0.75. Penilaian pada setiap aspek juga dibentuk oleh nilai kuisioner F.03 yang merupakan lembar penilaian kinerja yang diisi oleh masyarakat pengguna layanan. Nilai tertinggi pada aspek ini diperoleh oleh UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah III sebesar 0.56. Nilai tersebut dibentuk dari indikator ketersediaan sarana dan petugas lengkap pada UPT ini yang mencapai nilai 5. Indikator ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi, UPT ini memiliki nilai 2. Maksudnya, UPT ini hanya memiliki dokumentasi/arsip konsultasi berupa *soft copy* dan *hard copy*. Indikator berikutnya yakni ketersediaan sarana dan media pelayanan pengaduan, UPT ini memiliki nilai 5 yang berarti terdapat sarana dan petugas pengaduan yang lengkap baik berbentuk media konvensional atau berbasis *online*. Indikator penilaian terakhir pada aspek ini yaitu ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi pengaduan, UPT ini memiliki nilai 2 yang berarti hanya terdapat dokumentasi berupa *soft copy* dan *hard copy* pengaduan.

Nilai tertinggi berikutnya pada aspek penilaian ini dicapai oleh UPT Kesehatan Terpadu sebesar 0,46 diikuti oleh UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah II sebesar 0,043. Sementara itu nilai terendah diperoleh UPT Pengelolaan Sampah Wilayah II sebesar 0.03. Nilai pada UPT ini terbentuk oleh indikator ketersediaan sarana dan media konsultasi, serta ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang masing-masing memiliki nilai 1. Kemudian ketersediaan sarana dan media pengaduan, serta ketersediaan rubrik, dokumentasi, dan publikasi pengaduan memiliki nilai masing-masing 0.

#### F. Aspek Penilaian Inovasi Pelayanan Publik



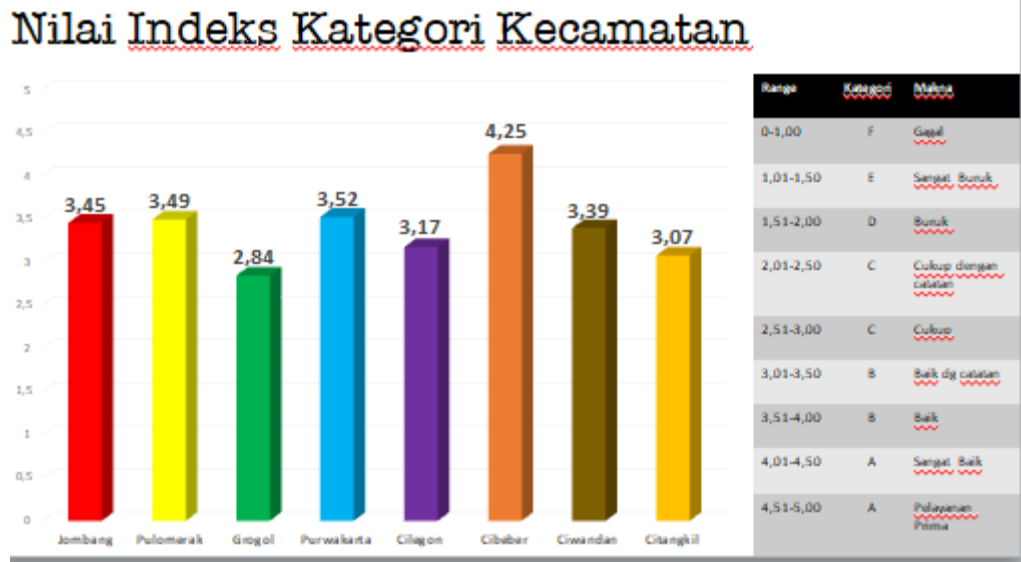
Hasil Penilaian pada aspek Inovasi Pelayanan Publik memiliki nilai rata-rata 0.08 dari seluruh UPT yang dinilai. Pada aspek ini, indikator penilaian hanya ada 1 yakni ketersediaan Inovasi Pelayanan Publik pada instansi yang dimaksud. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 tahun 2017, pada aspek Inovasi Pelayanan Publik memiliki bobot nilai 7% dari total keseluruhan penilaian. Sehingga pada aspek ini, rentang nilai berada pada angka 0 - 0.35 dari nilai isian indikator 0 – 5. Nilai tertinggi pada aspek ini dicapai oleh UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah III dan UPT Pengelolaan Dana Bergulir. Nilai tersebut diperoleh kedua UPT karena memiliki Inovasi Pelayanan yang telah dilaksanakan lebih dari 1 tahun, memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dan dapat/sudah direplikasi. Nilai untuk kedua UPT tersebut atas pencapaian inovasinya yakni sebesar 4, jika dikalikan dengan bobot 7% maka akan menghasilkan angka 0,28. UPT Pengelolaan Pajak Daerah III memiliki Inovasi Pelayanan yakni “Playing J-Ball : Pelayanan Keliling Jemput Bola”.

Inovasi ini merupakan upaya UPT Pengelolaan Pajak Daerah III dalam mendekatkan diri pelayanan kepada masyarakat. Pihak UPT mendatangi rumah-rumah warga penerima layanan yang ingin membayar pajak atau mengajukan objek pajak baru. Inovasi ini mempermudah masyarakat mendapatkan layanan. Kemudian, UPT Pengelolaan Dana Bergulir memiliki Inovasi Pelayanan yaitu “Jemput Bola ke Mitra”. Sama seperti halnya UPT Pajak III, UPT Pengelolaan Dana Bergulir juga memiliki Inovasi yang bertujuan mendekatkan dan mempermudah layanan dengan mendatangi mitra masyarakat sebagai penerima layanan. Sedangkan nilai terendah 0 pada aspek ini, berada pada 6 instansi sebagaimana keterangan pada grafik penilaian di atas. Keenam UPT dimaksud berarti tidak memiliki inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3. KATEGORI KECAMATAN**

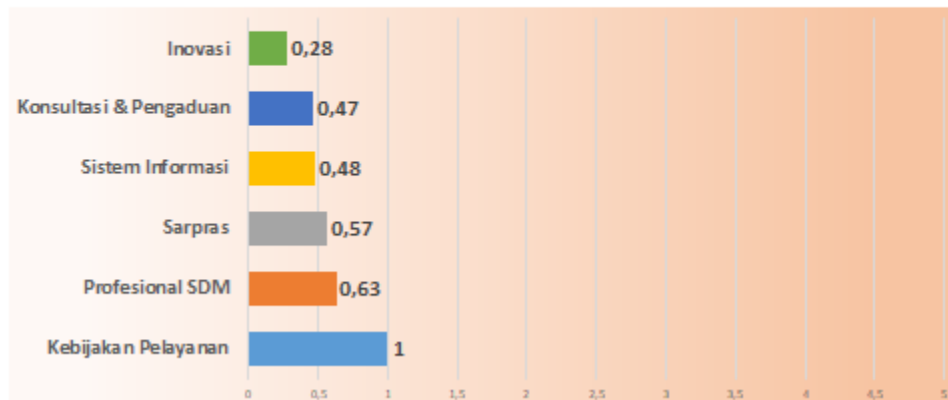
Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2019 pada unit kecamatan menghasilkan Kecamatan Cibeber sebagai kategori pelayanan publik **sangat baik** dengan skor nilai tertinggi 4,25. Lalu, Kecamatan Grogol sebagai kategori pelayanan publik **cukup** dengan skor nilai terendah 2,84. Nilai rata-rata indeks pelayanan publik pada unit kecamatan adalah 3,39 yang artinya rata-rata pelayanan Kecamatan di Kota Cilegon ada pada kategori **Baik dengan Catatan**. Secara detail masing-masing delapan Kecamatan di Kota Cilegon akan dikupas berdasarkan keenam

aspek yang dinilai sesuai PermenPANRB No. 17 tahun 2017 dan pemaparan perbandinga per aspek delapan Kecamatan di Kota Cilegon.



#### A. Kecamatan Jombang

### Nilai Kecamatan Jombang Indeks : 3,45 (Baik)



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Jombang memperoleh nilai indeks sebesar 3,45. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dari nilai acuan indeks per aspek adalah nilai indeks aspek inovasi 0,28 dari 0,35 sedangkan yang memiliki margin terbesar adalah nilai indeks aspek kebijakan pelayanan 1 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan.



Kecamatan Jombang pada aspek kebijakan pelayanan mendapatkan penilaian indeks sebesar 1 dari nilai maksimal 1,5. Dengan demikian Kecamatan Jombang dapat disimpulkan telah melaksanakan dengan baik aspek kebijakan pelayanan. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat. Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Pertama, pada indikator standar pelayanan dari 28 jenis pelayanan yang tersedia di Kecamatan Jombang, masing-masing jenis pelayanan tersebut telah dibuatkan SP. Setiap SP sudah memenuhi enam komponen SP berdasarkan PermenaPanRB no. 15 tahun 2014. Proses penyusunan SP telah melibatkan dua unsur masyarakat dan stakeholder. Kemudian hasil SP tersebut telah didokumentasikan dan dipublikasikan pada area ruang pelayanan, media informasi dan media cetak. SP yang dibuat telah sesuai dengan ketentuan SP peraturan Per-UU yang berlaku telah disosialisasikan dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya namun tidak melakukan monev berkelanjutan. Informasi SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca dilokasi tempat layanan, media sms/telepon dan email. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan namun tidak tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Sistem antrian sudah menggunakan elektronik yakni masyarakat dipanggil dengan menggunakan pengeras suara diarahkan menuju loket dan nomor antrian ditampilkan dilayar, namun loket layanan belum dibagi berdasarkan setiap jenis layanan. Berikutnya indikator Maklumat Pelayanan, Kecamatan Jombang telah mendokumentasikan dan mempublikasikan maklumat pernyataan melalui media informasi yang berada di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamphlet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial/website. Selanjutnya indikator Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Kecamatan Jombang menyediakan pengisian kuisioner SKM kepada pengguna layanan yang permohonannya di setujui baik langsung dan atau online. SKM belum menyentuh seluruh pengguna layanan karena pengguna layanan yang permohonannya ditolak belum diikutsertakan. Informasi hasil SKM baik metode, proses dan hasil SKM baru didokumentasikan dan dipublikasikan pada area ruang pelayanan saja. Informasi belum dipublikasikan sampai pada berbagai tempat dan media sosial seperti media sosial, website, dan media cetak sehingga masyarakat dapat mengakses lebih mudah. Meskipun demikian hasil SKM sudah ditindaklanjuti 1 bulan setelah laporan diterbitkan dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Pada indikator SKM masih dapat ditingkatkan kembali antarlain memperluas pengguna SKM kepada seluruh pengguna layanan baik permohonannya diterima maupun ditolak, selain itu memperluas akses masyarakat untuk memperoleh hasil SKM dengan menggunakan sistem informasi pelayanan publik yang sudah dimiliki oleh Kecamatan Jombang.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada aspek profesionalisme (SDM), Kecamatan Jombang memperoleh nilai indeks 0,69 dari maksimal nilai indeks 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai rata-rata indeks di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan public

pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Pada indikator kompetensi di Kecamatan Jombang setidaknya telah memenuhi 61% - 80% dari nomenklatur ketersediaan pelaksana layanan yang sesuai dengan kebutuhan jenis layanan. Pelaksana layanan bekerja selama 8 jam kerja tanpa ada jeda waktu istirahat pelayanan. Istirahat pelaksana layanan dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya indikator Responsifitas, Jangka waktu penyelesaian layanan di Kecamatan Jombang adalah 1 hari dengan skala nilai kecepatan pelayanan adalah 4 dari nilai maksimal 5. Dengan demikian, kategori kecepatan pelayanan tergolong pada kategori cepat dan benar. Kondisi ini sesungguhnya sudah baik namun masih bisa ditingkatkan misalnya dengan penambahan waktu ekstra pelayanan (*extra time system*).

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Jombang antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi serta penghargaan. Pada pelaksanaan aturan penghargaan di kecamatan ini sudah terlaksana setiap 3 bulan sekali namun bentuk penghargaan tersebut belum memiliki dokumentasi berupa Surat Ketetapan (SK). Sedangkan pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan antara 6 bulan – 1 tahun sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu untuk ditingkatkan antara lain pelaksanaan penghargaan untuk mencapai nilai maksimal dapat diberikan setidaknya setiap satu bulan dengan dokumen SK, dan pelaksanaan sanksi sebaiknya diberikan setidaknya 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Jombang pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Jombang adalah 0,57 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini masuk nilai rata-rata di Kota Cilegon. Untuk tercapainya pelayanan prima maka perlu adanya perbaikan yang harus dilakukan oleh Kecamatan Jombang. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area parkir terletak di dalam area kantor, ada petugas parkir, pemeriksaan karcis dan STNK, terpisah antara roda dua dan empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu antara lain televise, bahan bacaan, monitor antrian, AC dan air minum. Ruang toilet tersedia namun belum dipisah antara toilet pria dan perempuan, kloset jongkok dan tersedia air bersih. Diantara tiga sub indikator diatas, maka yang urgent dilakukan perbaikan adalah pemisahan ruang toilet antara toilet pria dan perempuan dengan pilihan kloset jongkok maupun duduk.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan Cibeber telah tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus yaitu step lobby bagi pengguna kursi roda, loket khusus, petugas khusus dan kursi roda. Indikator ini masih bisa ditingkatkan lagi

misalnya dengan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya seperti arena bermain anak dan ruang laktasi. Terakhir tersedia indikator sarana front office tergabung layanan informasi, konsultasi dengan pengaduan dan terpisah dengan layanan lainnya. Pelayanan dapat ditingkatkan dengan menambah ruang fasilitas penunjang lainnya seperti kantin dan ruang pelayanan *fotocopy*.

#### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Jombang adalah 0,42 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Angka tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan usaha perbaikan pada aspek ini agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Jombang menyediakan sistem informasi pelayanan publik secara elektronik bersifat offline hanya dapat mengakses di tempat layanan antara lain profil penyelenggara, pelaksanaan, SP dan maklumat pelayanan. Tersedia fitur sistem informasi public pendukung operasi pelayanan yakni sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja, keuangan, sistem pengelolaan pengaduan dan SKM. Memiliki media sosial dan website yang situs tersebut merupakan milik pemda dan diperbaharui setiap tahun. Informasi non elektronik didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan. Hal ini masih bisa ditingkatkan misalnya dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Jombang pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,47 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rendah untuk unit Kecamatan Jombang, maka perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Pada aspek konsultasi belum memiliki petugas khusus konsultasi dan tidak terintegrasi dengan sistem informasi online sehingga sifat konsultasi bersifat tatap muka. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual dapat diakses sesuai permintaan. Pada aspek pengaduan, terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi local dan petugas khusus yang menangani pengaduan, terdapat sistem dokumentasi manual dan terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual dapat diakses langsung. Tidak memiliki dokumentasi arsip pengaduan.

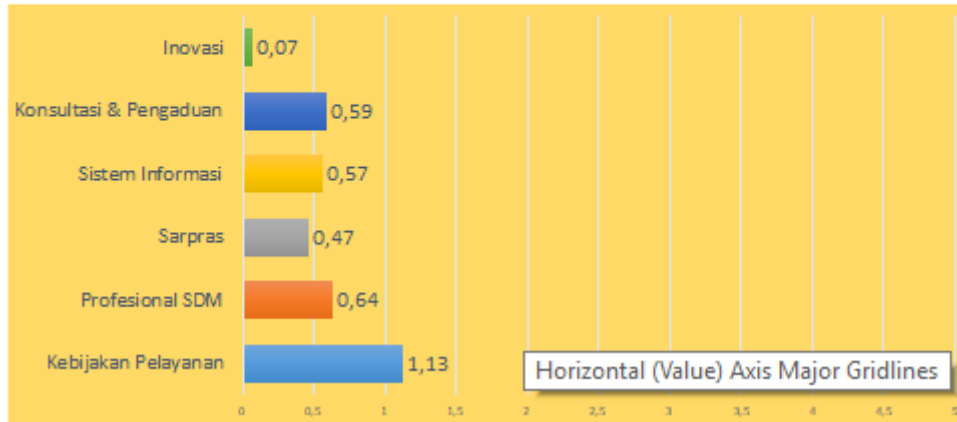
#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Jombang memperoleh nilai indeks 0,28 dari nilai maksimal 0,3. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek inovasi Kecamatan Jombang telah melaksanakan inovasi yang dilaksanakan kurang dari 1 tahun. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan,

dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

## B. Kecamatan PuloMerak

### Nilai Kecamatan Pulomerak Indeks : 3,49 (Baik dengan catatan)



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan PuloMerak memperoleh nilai indeks sebesar 3,49. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik dengan catatan**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dari acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks Konsultasi dan Pengaduan 0,59 dari 0,75 dan margin terbesar dari acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks kebijakan 1,13 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan

Nilai rata-rata Kecamatan PuloMerak pada aspek Kebijakan Pelayanan adalah 1,13 dari nilai maksimal 1,5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Pulo Merak sudah baik memenuhi aspek kebijakan pelayanan. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat. Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Pertama indikator standard pelayanan (SP). Kecamatan PuloMerak memiliki 16 jenis pelayanan dan seluruhnya telah dibuatkan SP. Tetapi SP tersebut baru memenuhi lima dari enam komponen SP *service delivery* yakni syarat, prosedur, waktu, biaya dan produk belum disertai komponen pengelolaan pengaduan. Dengan demikian, SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan namun tidak tersedia komponen keenam yakni pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Sistem antrian pelayanan di Kecamatan PuloMerak sudah menggunakan cara elektronik dengan loket pelayanan telah di bagi berdasarkan jenis layanannya. Masyarakat diberi nomor antrian, dipandu melalui pengeras suara dan nomor antrian ditampilkan di

layar untuk diarahkan pada loket yang dituju. Proses penyusunan SP sudah mengikutsertakan masyarakat dan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Akan tetapi unsur masyarakat yang diikutsertakan belum beragam hanya berasal dari tokoh akademis, sedangkan *stakeholder* isinya beragam ada akademisi, lembaga swadaya masyarakat dan dunia usaha. SP juga sudah didokumentasikan dan dipublikasikan pada area ruang pelayanan, media informasi dan media sosial/website, sehingga masyarakat lebih mudah mengakses informasi SP di Kecamatan PuloMerak. Dengan demikian SP di Kecamatan PuloMerak telah sesuai dengan peraturan Per-UU yang berlaku, telah disosialisasikan dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya serta melakukan monev secara berkelanjutan. Indikator kedua adalah Maklumat Pelayanan. Kecamatan PuloMerak sudah menyediakan maklumat pelayanan serta telah mempublikasikan maklumat tersebut pada media informasi seperti poster/banner di dalam ruangan, media sosial/website dan baliho/billboard.

Selanjutnya indikator ketiga adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Kecamatan PuloMerak telah menyediakan pengisian SKM namun pelaksanaan tersebut belum maksimal. Pengisian hanya ditujukan kepada pengguna layanan yang permohonannya disetujui baik secara langsung maupun online. Sebaiknya pengisian SKM ditujukan kepada seluruh pengguna layanan baik permohonannya disetujui maupun tidak secara langsung maupun online. Informasi SKM idealnya didokumentasikan dan dipublikasikan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses. Akan tetapi, di Kecamatan PuloMerak dari hasil observasi di lapangan tidak ditemukan dokumen publikasi informasi SKM hanya dokumentasi saja sebagai arsip. Tidak diperoleh informasi dilapangan terkait berapa jumlah jenis pelayanan yang telah dilakukan SKM. Idealnya seluruh jenis pelayanan harus dilaksanakan SKM. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM di Kecamatan PuloMerak adalah 1 tahun setelah laporan terbit. Sebaiknya SKM dijadikan acuan bagi pemimpin daerah atau pimpinan penyelenggara adalah kurang dari 1 bulan sebelum laporan SKM terbit.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Nilai indeks Kecamatan Pulomerak pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,64 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai rata-rata indeks di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan public pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan telah sesuai 61%-80% dari nomenklatur dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan layanan bekerja 8 jam kerja dengan jeda waktu istirahat. Selanjutnya pada indikator responsifitas tidak ada keterangan informasi lama waktu penyelesaian pelayanan dan kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan respon. Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya pelaksanaan layanan sebaiknya tidak ada jeda waktu dengan cara istirahat petugas dilakukan secara bergiliran. Lalu lebih baik lagi bila diberikan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan. Kemudian kesiapan petugas dalam merespon sebaiknya pada kategori sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menunggu untuk dilayani) dan cepat ( 1 – 2 menit).

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Pulomaerak antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, dan sanksi. Penghargaan di kecamatan ini terlaksana setiap 1 tahun dan bentuk penghargaan tersebut belum memiliki dokumentasi berupa Surat Ketetapan (SK). Sedangkan pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan antara 4– 6 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu untuk ditingkatkan antara lain pelaksanaan penghargaan untuk mencapai nilai maksimal dapat diberikan setidaknya setiap satu bulan dengan dokumen SK, dan pelaksanaan sanksi sebaiknya diberikan setidaknya 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Pulomerak pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Pulomerak adalah 0,47 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini di Kota Cilegon adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini adalah rendah. Maka perlu untuk dilakukan perbaikan sehingga pelayanan publik prima dapat tercapai. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*. Sarana dan prasarana area parkir di kecamatan ini terletak di dalam maupun luar area kantor, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan roda empat, tidak berbayar,serta memiliki perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Fasilitas kenyamanan di ruang tunggu antara lain televise dan bahan bacaan. Ruang toilet tersedia terpisah antara pria dan perempuan serta dilengkapi dengan kloset duduk, wastafel, tissue dan air bersih. Perbaikan yang perlu dilakukan pada indikator ini antara lain menyediakan sistem tiket perparkiran, lalu menambah fasilitas ruang tunggu misalnya monitor antrian, AC, air minum, hot spot, ruang ibadah dan area merokok serta memberikan pilihan kloset jongkok dan duduk pada ruang toilet.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini baru tersedia fasilitas kursi roda bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya seperti ruang laktasi dan kantin. Terakhir indikator front office tersedia tetapi digabung antara layanan informasi, konsultasi dan pengaduan. Hal yang dapat ditingkatkan lagi dalam dua indikator terakhir ini antara lain menambah fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus misalnya step lobby bagi pengguna kursi roda, loket khusus, petugas khusus dan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel. Lalu dapat pula menambahkan arena bermain anak dan ruang pelayanan *fotocopy*. Terakhir indikator sarana *front office* dapat di *upgrade* menjadi terpisah dari layanan lainnya.

### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Pulomerak adalah 0,57 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan ke arah yang baik meskipun masih ada poin 0,18 lagi yang perlu

ditingkatkan agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Pulomerak menyediakan sistem informasi pelayanan publik secara elektronik bersifat online dapat mengakses antara lain profil penyelenggara, pelaksanaan, SP dan maklumat pelayanan. Tersedia fitur sistem informasi public pendukung operasi pelayanan yakni sistem data informasi, Sistem Pengelolaan Pengaduan dan survey kepuasan masyarakat. Memiliki media sosial dan website yang situs tersebut merupakan milik pemda dan diperbaharui setiap satu bulan. Informasi non elektronik didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan. Hal ini masih bisa ditingkatkan misalnya dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Pulomerak pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,59 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rata-rata untuk unit Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

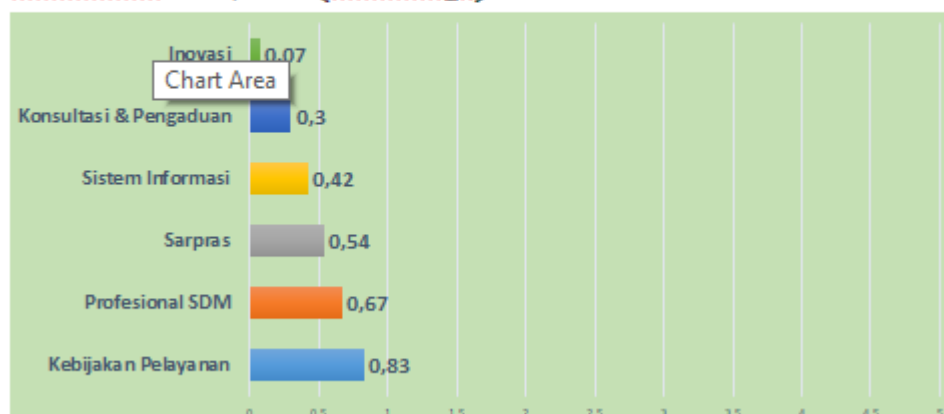
Pada aspek konsultasi tersedia petugas khusus dan ruang khusus untuk konsultasi. Memanfaatkan sms, telepon, media sosial dan petugas sebagai media konsultasi lain. Namun tidak memiliki dokumentasi/arsip layanan konsultasi. Pada aspek pengaduan, terdapat sarana pelayanan pengaduan berupa online melalui website/mediasosial, sms/telepon. Namun tidak memiliki dokumentasi arsip pengaduan.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Pulomerak memperoleh nilai indeks 0,07 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek inovasi Kecamatan Jombang telah melaksanakan inovasi yang dilaksanakan kurang dari 1 tahun. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

### C. Kecamatan Grogol

#### Nilai Kecamatan Grogol Indeks : 2,84 (Cukup)



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Grogol memperoleh nilai indeks sebesar 2,48. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Cukup**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dari acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek Sarana dan Prasarana 0,54 dari 0,75 dan margin terbesar dari acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek kebijakan pelayanan 0,83 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan

Kecamatan Grogol memperoleh nilai rata-rata aspek kebijakan pelayanan sebesar 0,83 dari nilai indeks maksimal 1,5. Nilai ini termasuk rendah dibandingkan dengan nilai lima aspek yang lain. Nilai aspek kebijakan pelayanan Kecamatan Grogol menempati posisi ketujuh dari delapan kecamatan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Grogol masih kurang dalam memenuhi aspek kebijakan pelayanan. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat. Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Indikator pertama adalah standar pelayanan (SP). Kecamatan Grogol menyediakan 24 jenis pelayanan dan seluruhnya telah dilengkapi dengan SP. Meskipun demikian, SP yang telah dibuat baru terdiri atas lima dari enam komponen *service delivery* yang ditentukan PermenPanRB No. 15 tahun 2014 yakni syarat, prosedur, waktu, biaya dan produk belum disertai komponen pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, SP yang ditetapkan baru memberikan kemudahan bagi masyarakat antara lain persyaratan, prosedur dan kepastian layanan kecuali pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Sistem antrian yang dijalankan adalah non-elektronik dan loket layanan dikelompokkan berdasarkan jenis layanannya. Masyarakat diarahkan ke loket yang dituju tanpa menggunakan mekanisme nomor antrian dan pengeras suara. Idealnya, sistem antrian dengan cara elektronik dan loket layanan dikelompokkan berdasarkan jenis layanannya. Penyusunan SP di Kecamatan Grogol, ditemukan tidak mengikutsertakan unsur masyarakat namun memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Idealnya adalah mengikutsertakan beragam unsur masyarakat baik tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha dan lembaga swadaya masyarakat. SP sudah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (poster/banner) dan media informasi (baliho/billboard). Idealnya, SP dipublikasikan juga di media sosial atau website sehingga akses informasi masyarakat semakin luas dan mudah.



Indikator kedua adalah Maklumat Pelayanan. Kecamatan Grogol sudah menyediakan maklumat pelayanan serta telah mempublikasikan maklumat tersebut pada media informasi seperti poster/banner di dalam ruangan dan media cetak. Berikutnya, indikator ketiga adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Kecamatan Grogol melaksanakan SKM diperuntukan pada pengguna layanan yang permohonannya disetujui secara langsung atau online, namun hasil SKM tersebut tidak didokumentasikan maupun dipublikasikan. Kemudian, tidak didapatkan keterangan berapa jumlah layanan yang telah dilakukan SKM dan seberapa cepat respon SKM tersebut ditindaklanjuti. Seharusnya SKM dilaksanakan pada seluruh jenis pelayanan kepada seluruh pengguna layanan baik yang permohonannya diterima maupun ditolak yang selanjutnya hasil SKM di dokumentasikan dan dipublikasikan kepada publik melalui sistem informasi offline dan online. Hasil SKM juga kemudian secepatnya digunakan untuk acuan pimpinan untuk membuat kebijakan.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Nilai indeks Kecamatan Grogol pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,67 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai rata-rata indeks di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan publik pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan telah sesuai 61%-80% dari nomenklatur dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan. Jam kantor dimulai pada pukul 07.45 sedangkan waktu pelayanan dimulai pada pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 16.00 tanpa ada jeda istirahat. Istirahat petugas layanan dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas Jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan adalah satu hari serta kesigapan petugas layanan dalam merespon adalah cepat (1-2 menit). Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya diberikan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan.

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Grogol antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, dan sanksi. Pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu untuk ditambah dengan aturan pelaksanaan penghargaan untuk mencapai nilai maksimal dapat diberikan setidaknya setiap satu bulan dengan dokumen SK. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Grogol pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

## 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Grogol adalah 0,54 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini masuk nilai rata-rata di Kota Cilegon. Perlu untuk dilakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan agar tercapai pelayanan prima. Ada empat indikator yang

dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini terletak di luar area kantor, tidak berbayar, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan roda empat namun belum memiliki fasilitas atau perlakuan khusus parkir bagi kelompok rentan. Fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televisi, bahan bacaan, air minum, area merokok dan ruang ibadah. Ruang toilet tersedia bagi pengguna layanan dan terpisah antara pria dan perempuan, kloset jongkok, tersedia tissue dan air bersih. Pelaksanaan pelayanan yang belum maksimal dan perlu peningkatan penting adalah menyediakan perlakuan khusus bagi kelompok rentan serta menyediakan sistem ticketing pada area parkir. Untuk tambahan penilaian, Kecamatan Grogol dapat menyediakan pilihan kloset jongkok maupun duduk bagi setiap toilet dan ruang toilet khusus masyarakat difabel.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus di Kecamatan ini belum tersedia lengkap, hanya tersedia fasilitas loket/kursi khusus saja. Maka penting kiranya menambah fasilitas ini antara lain step lobby bagi pengguna kursi roda, petugas khusus, kursi roda. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya seperti kantin dan ruang laktasi. Tersedia sarana front office untuk layanan baik informasi dan konsultasi serta pengaduan namun letaknya tidak dibagian depan kantor sehingga pengguna layanan tidak dengan cepat dapat melihat. Untuk mendapatkan nilai maksimal pada poin ini maka bisa diperbaiki dengan menambah fasilitas penunjang lain seperti arena bermain anak maupun pelayanan *fotocopy*, lalu meja front office sebaiknya terletak pada posisi yang didepan sehingga mudah terlihat oleh pengguna layanan.

#### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Grogol adalah 0,42 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Kedudukan kecamatan ini berada pada posisi rendah dari delapan kecamatan. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini belum berjalan dengan baik sebab masih ada poin 0,33 lagi yang perlu ditingkatkan agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Grogol menyediakan sistem informasi pelayanan publik yang bersifat elektronik namun bersifat online namun hanya sebagian memuat SP dan maklumat pelayanan. Memiliki alamat situs dengan memanfaatkan situs web yang dikelola oleh Pemerintah Kota Cilegon. Pemutakhiran data dilakukan setiap bulan. Untuk informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara didokumentasikan dan dipublikasikan hanya diruang area pelayanan saja. Hendaknya pemutakhiran data dilakukan setiap hari dan publikasi ditambah di ruang publik.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Grogol pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,3 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rendah untuk unit

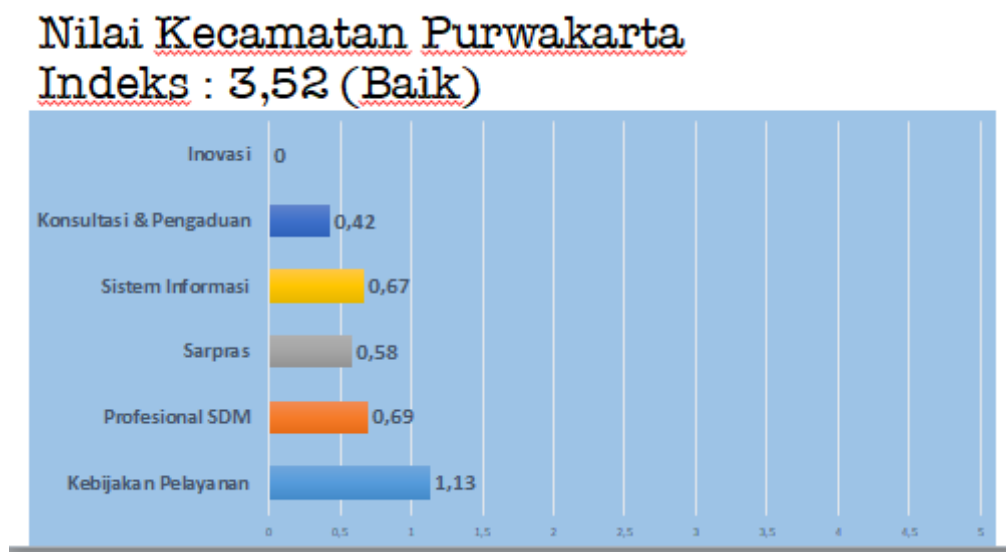
Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Pada aspek konsultasi belum tersedia sarana, media dan petugas untuk konsultasi. Tidak memiliki dokumentasi/arsip layanan konsultasi. Pada aspek pengaduan, menggunakan fasilitas kota pengaduan dan no telepon/sms. Tidak memiliki dokumentasi arsip pengaduan.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Grogol memperoleh nilai indeks 0,07 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek inovasi Kecamatan Grogol telah melaksanakan inovasi yang dilaksanakan kurang dari 1 tahun. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

#### D. Kecamatan Purwakarta



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Purwakarta memperoleh nilai indeks sebesar 3,52. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek sistem informasi 0,67 dari 0,75 dan margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek inovasi 0 dari 0,3. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan.

Kecamatan Purwakarta dalam aspek kebijakan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata adalah 1,13 dari nilai maksimal 1,5. Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek kebijakan pelayanan pada kecamatan ini telah berjalan dengan baik. Bila dibandingkan dengan nilai ketujuh kecamatan lain, Kecamatan Purwakarta berada pada posisi kedua. Diantara enam aspek lain, aspek kebijakan pelayanan merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Kecamatan Purwakarta. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat. Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Standar pelayanan (SP) di Kecamatan Purwakarta telah memenuhi keenam unsur *service delivery* yakni syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Dengan demikian SP yang tersedia telah tepat guna memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan termasuk didalamnya pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Seluruh jenis layanan telah memiliki SP dan telah didokumentasikan maupun dipublikasikan pada seluruh media area ruang pelayanan (poster/banner), media informasi (baliho/billboard) dan media sosial/website. Penyusunan SP mengikutsertakan setidaknya dua unsur masyarakat dan memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Idealnya, unsur masyarakat yang terlibat tersebut berasal dari berbagai unsur yaitu tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat. Informasi atas SP dapat diakses melalui tatap muka dan membaca lokasi tempat layanan. Hal ini masih dikategorikan belum maksimal, sebab informasi yang baik adalah semakin mudah diakses oleh publik. Sistem antrian yang digunakan menggunakan cara online dan loket telah dibagi berdasarkan setiap jenis layanan. Masyarakat mengantri diberikan nomor antrian, ditampilkan di layar dan diarahkan ke loket yang dituju menggunakan pengeras suara. SP yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Purwakarta telah sesuai dengan ketentuan peraturan Per-UUan yang berlaku, telah disosialisasikan, melibatkan masyarakat serta monev.

Kecamatan Purwakarta telah memiliki maklumat pernyataan, sebagai indikator kedua namun publikasi baru pada media informasi di dalam ruangan. Idealnya, mempublikasikan tidak hanya didalam ruangan tapi di media sosial dan media lainnya yang dapat memperluas dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi. Pada Indikator survey kepuasan masyarakat (SKM) pengisian kuisioner diterapkan bagi seluruh pengguna layanan yang permohonannya disetujui baik secara langsung maupun online. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan bagi pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Kecepatan respon hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Nilai indeks Kecamatan Purwakarta pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,69 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai rata-rata indeks di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan publik pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan telah sesuai 61%-80% dari nomenklatur dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kantor pukul 08.00 – 16.00 tanpa ada jeda waktu istirahat, sebab istirahat petugas layanan dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas Jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan adalah 1 – 14 hari disesuaikan dengan keperluan serta kesigapan petugas layanan dalam merespon adalah agak lambat (3 - 4 menit). Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya diberikan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan. Lalu dengan mengurangi maksimum pelayanan disesuaikan dengan aturan.

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Purwakarta antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Pemberian penghargaan rutin diberikan pada saat apel pagi namun tidak didokumentasikan dalam bentuk SK. Lalu pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan 3 – 4 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu untuk ditambah dengan aturan pelaksanaan penghargaan untuk mencapai nilai maksimal dapat diberikan setidaknya setiap satu bulan dengan dokumen SK dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Purwakarta pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Purwakarta adalah 0,58 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini masuk pada nilai rata-rata di Kota Cilegon. Tentu masih perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan kembali agar pelayan prima dapat tercapai. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain tersedia ruang parkir di luar area kantor, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan belum menyediakan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televise, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, dan hot spot. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan sudah terpisah antara pria dan perempuan, dengan fasilitas kloset duduk dilengkapi wastafel, tissue dan air bersih. Pelaksanaan pada indikator ini sudah maksimal, bila ingin ditambah maka yang perlu dilakukan adalah memperbaiki sistem perparkiran yaitu menggunakan metode *ticketing* dan pintu parkir. Kemudian, menyediakan pilihan toilet bagi pengguna layanan yakni toilet dengan kloset duduk dan kloset jongkok.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus berupa step lobby bagi pengguna kursi roda. Indikator ini masih bisa ditingkatkan lagi misalnya dengan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel, petugas dan loket khusus serta kursi roda. Indikator berikutnya adalah ketersediaan

sarana penunjang lainnya antara lain ruang laktasi dan arena bermain anak. Jika ingin ditambahkan bisa dengan menambah fasilitas pelayanan foto copy dan kantin. Terakhir indikator sarana *front office* tersedia secara terpisah antara layanan konsultasi dan informasi dengan layana pengaduan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

#### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Purwakarta adalah 0,67 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Kedudukan kecamatan ini berada pada posisi pertama dari delapan kecamatan. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan ke arah yang baik meskipun masih ada poin 0,08 lagi yang perlu ditingkatkan agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Cibeber telah melaksanakan sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun hanya bersifat offline. Maka sistem informasi ini hanya dapat diakses di tempat layanan saja meskipun sudah memenuhi unsur profil penyelenggara, profil pelaksana, SP, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Tersedia fitur sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi pelayanan. Memiliki website meskipun merupakan sub-domain dari website yang di kelola oleh Pemerintah Kota Cilegon. Pemutakhiran data dilakukan setiap hari. Terjadi kontradiksi pada kondisi diatas, di satu sisi memiliki website dan media sosial namun sistem informasi pelayanan publik elektronik hanya bersifat offline. Dengan demikian, ada persoalan bahwa sistem informasi public elektronik berupa website dan media sosial belum terkelola dengan baik. Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia. Indikator kedua Sistem Informasi Non-Elektronik, Kecamatan Cibeber sudah menyediakan seperti poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan yang diketahui masyarakat terletak di area ruang pelayanan dan ruang publik.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Grogol pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,42 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rendah untuk unit Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

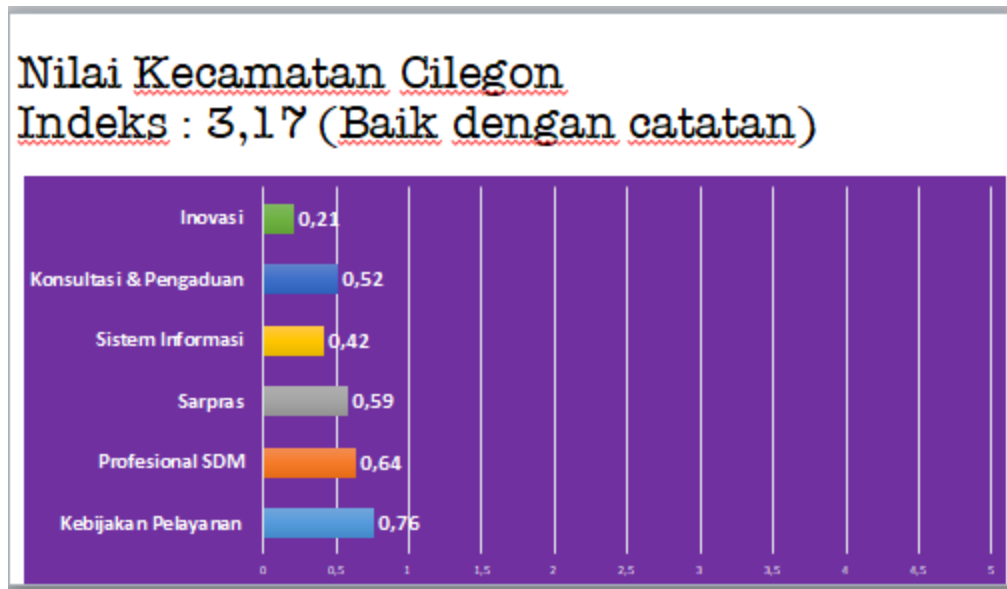
Pada aspek konsultasi tersedia ruang khusus konsultasi beserta petugasnya. Media lain yang digunakan konsultasi antara lain email dan telepon. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual. Pada aspek pengaduan, menggunakan fasilitas kotak pengaduan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. Arsip pengaduan didokumentasikan secara manual.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Purwakarta memperoleh nilai indeks 0 dari nilai maksimal 0,3. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya

menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek ini Kecamatan Purwakarta tidak memiliki inovasi. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

E. Kecamatan Cilegon.



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Purwakarta memperoleh nilai indeks sebesar 3,17. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik dengan Catatan**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek sarana prasarana 0,59 dari 0,75 dan margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek inovasi 0,21 dari 0,35. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan

Kecamatan Cilegon memperoleh nilai indeks 0,76 pada aspek kebijakan pelayanan dari maksimal nilai indeks 1,5. Nilai indeks ini terendah pada kategori Kecamatan di Kota Cilegon. Dengan demikian, Kecamatan Cilegon perlu untuk meningkatkan kembali aspek kebijakan pelayanan, terlebih lagi bobot penilaian aspek ini adalah terbesar 30%. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat. Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Standar pelayanan (SP) di Kecamatan Cilegon telah memenuhi keenam unsur *service delivery* yakni syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Dari seluruh jenis layanan yang disediakan baru 90% yang memiliki SP. Idealnya, seluruh jenis layanan tersedia dilengkapi dengan SP. Sistem antrian yang digunakan menggunakan cara non-elektronik dan nomor antrian dipanggil. Idealnya, sistem antrian menggunakan cara online dan loket dibagi berdasarkan kelompok jenis

layanan, nomor antrian ditampilkan di layar tv dan pengguna layanan diarahkan menuju loket melalui pengeras suara. Penyusunan SP mengikutsertakan satu unsur masyarakat yakni tokoh masyarakat dan memanfaatkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. SP di Kecamatan Cilegon sudah dipublikasikan dan didokumentasikan hanya di area ruang pelayanan saja. Informasi mengenai SP dapat diakses masyarakat melalui tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan dan media sms/telepon. Meskipun demikian, SP yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan ketentuan peraturan per-UUan yang berlaku, telah disosialisasikan, melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya serta monev. Selanjutnya SP dikategorikan telah berjalan tepat guna karena memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan). Tersedia maklumat pelayanan di Kecamatan Cilegon, namun dipublikasikan hanya di media informasi di dalam ruangan (poster/banner). Sebaiknya layanan informasi, dokumentasi dan publikasi baik SP maupun Maklumat Layanan memanfaatkan sistem informasi pelayanan publik secara online melalui website maupun media sosial untuk memperluas dan mempermudah akses masyarakat.

Kecamatan Cilegon telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) dari seluruh jenis pelayanan yang dimiliki. Pengisian kuisioner SKM hanya ditujukan kepada pengguna layanan yang permohonannya disetujui baik secara langsung dan online. Hasil SKM ditindaklanjuti sebagai acuan kebijakan pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara dengan kecepatan respon 1 bulan setelah SKM diterbitkan. Namun hasil dari SKM belum dipublikasikan hanya didokumentasikan sebagai arsip. Pelayanan SKM dapat ditingkatkan kembali dengan memperluas kepada seluruh pengguna layanan baik permohonannya diterima maupun ditolak. Kemudian mempublikasikan dokumentasi hasil SKM dengan menggunakan sistem informasi pelayanan publik online yang telah dimiliki Kecamatan Cilegon.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Nilai indeks Kecamatan Cilegon pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,64 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai rata-rata indeks di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan publik pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan baru sesuai dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan 41%-60% dari nomenklatur yang telah ditetapkan. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kantor pukul 08.00 – 16.00 dengan jeda waktu istirahat, sebab istirahat petugas layanan tidak dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas Jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan adalah 14 hari serta kesigapan petugas layanan dalam merespon adalah agak lambat (3 - 4 menit). Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya menambah jumlah petugas layanan yang sesuai dengan kompetensi setidaknya 80% dari nomenklatur yang ditetapkan, diberikan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan. Lalu terkait responsifitas yakni mengurangi



maksimum penyelesaian pelayanan menjadi satu hari selesai dan mempercepat kesigapan petugas menjadi cepat (1-2 menit).

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Cilegon antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Tidak ada pemberian penghargaan rutin kepada petugas layanan berprestasi namun pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan 1 – 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu untuk ditambah dengan aturan pelaksanaan penghargaan untuk mencapai nilai maksimal dapat diberikan setidaknya setiap satu bulan dengan dokumen SK dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Cilegon pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Cilegon adalah 0,59 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini masuk pada nilai rata-rata. Pada aspek ini masih perlu untuk meningkatkan pelayanan sehingga tercapai pelayanan prima. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain tersedia ruang parkir di luar area kantor, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan bagi kelompok rentan terdapat perlakuan khusus. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum dan hot spot. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan sudah terpisah antara pria dan perempuan, dengan fasilitas pilihan kloset duduk dan jongkok serta air bersih. Pelaksanaan pada indikator ini sudah maksimal, bila ingin ditambah maka yang perlu dilakukan adalah memperbaiki sistem perparkiran yaitu menggunakan metode *ticketing* dan pintu parkir.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini telah tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus yaitu step lobby bagi pengguna kursi roda. Indikator ini masih bisa ditingkatkan lagi misalnya dengan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel, loket khusus, petugas khusus dan kursi roda. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya, Kecamatan ini tergolong memiliki fasilitas penunjang yang maksimal antara lain memiliki ruang laktasi dan arena bermain anak. Jika ingin ditambahkan bisa dengan menambah fasilitas pelayanan kantin, dan *fotocopy*. Terakhir indikator sarana *front office* belum tersedia masih digabung dengan layanan lainnya. Sebaiknya *front office* layanan konsultasi, informasi dan pengaduan dipisah dengan layanan lainnya, petugas khusus dan mudah diakses pengguna layanan.

### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Cilegon adalah 0,42 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Nilai tersebut merupakan posisi nilai rendah pada unit Kecamatan di Kota Cilegon. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan belum berjalan dengan baik karena masih ada poin 0,33 lagi yang perlu dikejar agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik sebagai berikut.

Kecamatan Cibeber telah melaksanakan sistem informasi pelayanan publik elektronik bersifat online memiliki situs media sosial facebook dan website. Dengan demikian, Sistem Pelayanan Publik telah online dan sudah memenuhi unsur profil penyelenggara, profil pelaksana, SP, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Tidak tersedia fitur sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi pelayanan. Media sosial yang dikelola adalah facebook memiliki unit pelayanan sendiri dan data diupdate setiap minggu sedangkan website merupakan sub-domain yang dikelola oleh Pemerintah Kota Cilegon belum dimanfaatkan maksimal dan data tidak dimutakhirkan. Indikator kedua publikasi sistem informasi non-elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan hanya dapat diakses diruang pelayanan saja. Hal yang perlu diperbaiki pada aspek ini antara lain dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT untuk mengelola sistem informasi pelayanan publik elektronik sehingga sistem ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia. Sedangkan untuk sistem informasi pelayanan public non-elektronik yang masih bisa ditingkatkan misalnya adalah dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Cilegon pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,52 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rata-rata untuk unit Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Pada aspek konsultasi tersedia petugas khusus konsultasi dan media lain yang digunakan konsultasi antara lain email dan website. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual dan IT. Pada aspek pengaduan, menggunakan fasilitas kotak pengaduan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. Arsip pengaduan didokumentasikan secara manual.

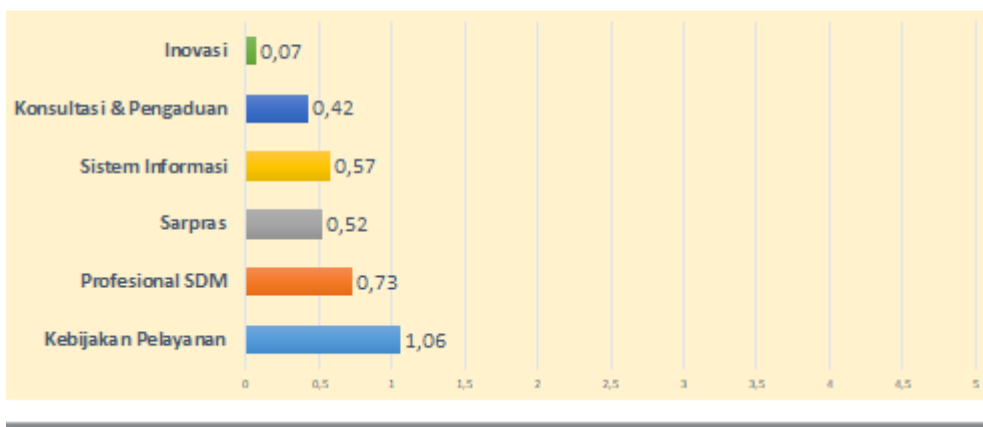
#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Cilegon memperoleh nilai indeks 0,21 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek ini Kecamatan Cilegon tersedia inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi.. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1

tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

#### F. Kecamatan Ciwandan.

### Nilai Kecamatan Ciwandan Indeks : 3,39 (Baik)



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Ciwandan memperoleh nilai indeks sebesar 3,39. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek sistem informasi 0,57 dari 0,75 dan margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek kebijakan pelayanan 1,06 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan.

Kecamatan Ciwandan memperoleh nilai indeks aspek kebijakan pelayanan sebesar 1,06 dari nilai maksimal 1,5. Pada aspek ini, Kecamatan Ciwandan berada pada posisi ketiga tertinggi dari delapan kecamatan lainnya. Aspek ini terbagi kedalam tiga kelompok indikator yaitu standar pelayanan (SP), maklumat pelayanan dan survey kepuasan masyarakat (SKM). Untuk lebih lengkapnya penjelasan kemudian akan dibagi kepada setiap indikator.

Standar Pelayanan (SP) yang dibuat oleh Kecamatan Ciwandan sudah sesuai dengan permenpan No. 15 tahun 2014 dan Perwalikota Cilegon No. 35 tahun 2014 yakni terdiri atas enam SP *service delivery* antara lain syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Seluruh jenis layanan yang tersedia 100% telah tersedia SP. Sistem antrian sudah menggunakan cara elektronik yakni nomor

antrian ditampilkan dilayar dan diarahkan menuju loket yang dituju dengan menggunakan pengeras suara. Dalam penyusunan SP tidak ada keterangan menyertakan wakil dari masyarakat. Meskipun SP telah menyesuaikan dengan Perwalikota No. 35 tahun 2014 sebaiknya dalam proses penyusunan SP mengikutsertakan *stakeholder* pengguna layanan antara lain akademisi, tokoh masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, hasil masukan SKM dan pengaduan masyarakat juga perlu untuk dijadikan acuan dalam pembuatan SP. Meskipun demikian SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan serta sudah sesuai dengan peraturan per-UUan. SP yang dibuat sudah didokumentasikan dan dipublikasikan namun baru pada area ruang pelayanan saja sehingga SP hanya dapat diakses masyarakat melalui membaca di lokasi pelayanan. Maklumat pelayanan sudah tersedia dan dipublikasikan meskipun baru pada media leaflet/buku saku/media cetak.

SKM sudah dilaksanakan pada seluruh jenis layanan yang tersedia di Kecamatan Ciwandan. SKM ditujukan pada seluruh pengguna layanan baik permohonannya diterima dan ditolak. Meskipun SKM digunakan sebagai acuan bagi perbaikan layanan oleh pimpinan penyelenggara dan pimpinan daerah dengan kecepatan tindak lanjut 1 bulan setelah laporan terbit, namun dokumentasi tentang hal tersebut belum dipublikasikan. Sebaiknya akses informasi terhadap hasil SKM dapat diperluas sehingga masyarakat dapat mudah menjangkau hal tersebut dengan menggunakan sistem informasi pelayanan publik yang telah tersedia.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Nilai indeks Kecamatan Ciwandan pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,73 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai indeks tinggi di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan publik pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan baru sesuai dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan 61%-80% dari nomenklatur yang telah ditetapkan. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kantor pukul 08.00 – 16.00 dengan jeda waktu istirahat, sebab istirahat petugas layanan tidak dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas tidak diketahui jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan serta kesigapan petugas layanan dalam merespon adalah cepat (1 - 2 menit). Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya menambah jumlah layanan dengan cara istirahat petugas dilaksanakan bergiril sehingga tidak ada jeda waktu layanan serta menambahkan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan. Lalu terkait responsifitas yakni mengurangi maksimum penyelesaian pelayanan menjadi satu hari selesai dan mempercepat kesigapan petugas menjadi sangat cepat.

Berikutnya tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Ciwandan antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Pemberian penghargaan rutin diberikan kepada petugas layanan berprestasi setiap 1 bulan dan pelaksanaan sanksi

diberikan kepada pegawai setiap 1 – 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu ditingkatkan dengan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Ciwandan pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Ciwandan adalah 0,52 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini masuk pada nilai rata-rata di Kota Cilegon. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain tersedia ruang parkir di dalam area kantor, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan bagi kelompok rentan terdapat perlakuan khusus. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hot spot, ruang ibadah dan area merokok. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan sudah terpisah antara pria dan perempuan, dengan fasilitas kloset duduk dilengkapi wastafel, tissue dan air bersih. Pelaksanaan pada indikator ini sudah maksimal, bila ingin ditambah maka yang perlu dilakukan adalah memperbaiki sistem perparkiran yaitu menggunakan metode *ticketing* dan pintu parkir. Kemudian, menyediakan pilihan toilet bagi pengguna layanan yakni toilet dengan kloset duduk dan kloset jongkok.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini telah tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus yaitu step lobby bagi pengguna kursi roda dan loket khusus. Indikator ini masih bisa ditingkatkan lagi misalnya dengan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya yang tersedia hanya *fotocopy*. Perlu untuk ditambahkan dengan fasilitas penunjang lainnya sebagai berikut: kantin, ruang laktasi dan arena bermain anak. Terakhir indikator sarana *front office* tersedia layanan konsultasi informasi dan pengaduan namun tidak terpisah dengan layanan lainnya. Untuk mendapat nilai optimal pada indikator terakhir, maka diperlukan *front office* layanan konsultasi, informasi dan pengaduan yang terpisah dengan layanan lainnya dan meja/ruang khusus.

### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Ciwandan adalah 0,57 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Kedudukan kecamatan ini berada pada posisi ketiga dari delapan kecamatan. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan ke arah yang baik meskipun masih ada poin 0,18 lagi yang perlu ditingkatkan agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Ciwandan telah melaksanakan sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun hanya bersifat offline. Maka sistem informasi ini hanya dapat diakses di tempat layanan saja meskipun sudah memenuhi unsur profil penyelenggara, profil pelaksana, SP, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Tersedia fitur sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi pelayanan. Memiliki media sosial dan website meskipun merupakan sub-domain dari website yang di kelola oleh Pemerintah Kota Cilegon.

Terjadi kontradiksi pada kondisi diatas, di satu sisi memiliki website dan media sosial namun sistem informasi pelayanan publik elektronik hanya bersifat offline. Dengan demikian, ada persoalan bahwa sistem informasi public elektronik berupa website dan media sosial belum terkelola dengan baik. Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia. Indikator kedua Sistem Informasi Non-Elektronik, Kecamatan Ciwandan sudah menyediakan seperti poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan yang diketahui masyarakat terletak di area ruang pelayanan. Hal ini masih bisa ditingkatkan misalnya dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

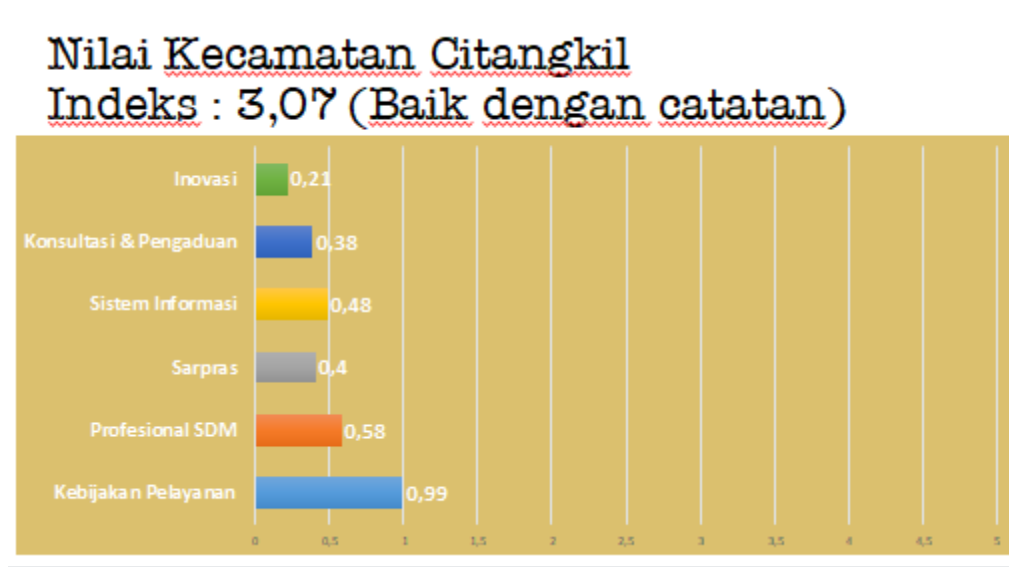
Nilai indeks Kecamatan Ciwandan pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,42 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rata-rata untuk unit Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Pada aspek konsultasi tidak tersedia ruang maupun petugas khusus konsultasi. Media lain yang digunakan konsultasi antara lain sms/telp dan website. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual. Pada aspek pengaduan, menggunakan fasilitas kotak pengaduan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. Media lain yang digunakan untuk layanan pengaduan website/media sosial dan sms/telepon. Arsip pengaduan didokumentasikan secara manual.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Ciwandan memperoleh nilai indeks 0,42 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek ini Kecamatan Ciwandan tersedia inovasi dilaksanakan kurang dari 1 tahun, bersifat berkelanjutan dan dapat direplikasi. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

## G. Kecamatan Citangkil



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Citangkil memperoleh nilai indeks sebesar 3,07. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik dengan catatan**. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dengan acuan nilai indeks per aspek adalah aspek inovasi 0,21 dari 0,35 dan margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah aspek kebijakan pelayanan 0,99 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan.

Kecamatan Citangkil mendapatkan nilai indeks kebijakan pelayanan sebesar 0,99 dari nilai maksimal 1,5. Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek kebijakan pelayanan belum berjalan maksimal, padahal dalam penilaian evaluasi pelayanan public ini bobot aspek kebijakan pelayanan adalah yang terbesar 30%. Sehingga perlu kiranya untuk menjadi perhatian bagi Kecamatan Citangkil untuk meningkatkan aspek ini. Berikut akan dipaparkan secara lebih detail kondisi aspek ini yang terbagi ke dalam tiga indikator antara lain indikator standard pelayanan (SP), maklumat pernyataan dan survey kepuasan masyarakat (SKM).

Dari 22 jenis pelayanan yang tersedia SP sudah terpenuhi sebanyak 100% dan memenuhi enam komponen *service delivery*. Dalam proses penyusunannya SP melibatkan unsur masyarakat yaitu tokoh masyarakat dan memanfaatkan hasil SKM dan pengaduan. SP yang dibuat telah sesuai dengan

ketentuan peraturan per-UUan, telah disosialisasikan dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya serta monev. Dengan demikian pada kondisi riil SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan serta disertai adanya pengelolaan konsultasi dan pengaduan. SP yang tersedia didokumentasi dan dipublikasikan menggunakan media informasi website/media sosial. Begitu pula dengan maklumat pelayanan tersedia dan didokumentasi serta dipublikasikan melalui media informasi website/mediasosial. Dengan demikian, baik SP maupun maklumat pelayanan mudah diakses masyarakat dan tersebar luas. Terkait indikator Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari hasil observasi di lapangan dari 22 jenis layanan yang dilaksanakan, pelaksanaan SKM baru menyentuh kurang dari 20% jenis layanan dan hanya kepada pengguna layanan yang permohonan diterima. Dengan demikian, perlu kiranya Kecamatan Citangkil untuk melakukan SKM pada seluruh jenis layanan yang tersedia dan kepada seluruh pengguna layanan baik permohonan yang diterima maupun ditolak. Kemudian informasi hasil SKM didokumentasikan sebagai arsip tapi belum dipublikasikan. Hal ini juga perlu mendapat perhatian, sehingga di kemudian hari hasil SKM menjadi salah satu informasi publik yang dapat dengan mudah diakses masyarakat dan tersebar luas.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Nilai indeks Kecamatan Citangkil pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,58 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai indeks rendah di Kota Cilegon. Dengan demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik pada aspek ini mencapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan baru sesuai dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan 41%-60% dari nomenklatur yang telah ditetapkan. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kantor pukul 08.00 – 16.00 dengan jeda waktu istirahat, sebab istirahat petugas layanan tidak dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas tidak diketahui jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan serta kesiapan petugas layanan dalam merespon adalah cepat (1 - 2 menit). Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya menambah jumlah layanan dengan cara istirahat petugas dilaksanakan bergiril sehingga tidak ada jeda waktu layanan serta menambahkan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan. Lalu terkait responsifitas yakni mengurangi maksimum penyelesaian pelayanan menjadi satu hari selesai dan mempercepat kesiapan petugas menjadi sangat cepat.

Berikutnya, tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Citangkil antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Pemberian penghargaan diberikan kepada petugas layanan berprestasi setiap 1 tahun dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai setiap 1 – 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu ditingkatkan misalnya pemberian penghargaan dilakukan setiap 1 bulan sekali dengan dokumen SK dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai 1 bulan sejak



ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Citangkil pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

### 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Citangkil adalah 0,4 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini di Kota Cilegon adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini adalah yang terendah. Oleh karena itu, banyak hal yang perlu diperbaiki pada kecamatan ini agar upaya pelayanan publik dapat mencapai kategori pelayanan prima. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain tersedia ruang parkir di luar area kantor, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan bagi kelompok rentan terdapat perlakuan khusus. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televise, bahan bacaan, dan AC. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan tidak terpisah antara pria dan perempuan. Pelaksanaan pada indikator ini belum maksimal, perlu dilakukan perbaikan antara lain membuat sistem perparkiran yaitu menggunakan metode *ticketing* dan pintu parkir, lalu menyediakan toilet terpisah untuk pria dan perempuan dengan pilihan toilet kloset duduk atau kloset jongkok dan menambah fasilitas ruang tunggu seperti ruang ibadah, area merokok dan air minum.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini belum tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Oleh karena itu, penting kiranya untuk menyediakan fasilitas minimal yang dibutuhkan kelompok disabilitas seperti *stepp lobby* untuk kursi roda, loket khusus maupun petugas khusus. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya, Kecamatan ini tergolong memiliki fasilitas penunjang yang maksimal antara lain memiliki kantin dan ruang laktasi. Terakhir indikator sarana *front office* layanan konsultasi dan informasi serta pengaduan tersedia namun belum terpisah dengan layanan lainnya.

### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Citangkil adalah 0,48 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan ke arah yang baik meskipun poin yang harus dikejar masih banyak yaitu 0,27 untuk mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Citangkil telah melaksanakan sistem informasi pelayanan publik elektronik, yang hanya bersifat offline. Maka sistem informasi ini hanya dapat diakses masyarakat di tempat layanan saja meskipun sudah memenuhi unsur profil penyelenggara, profil pelaksana, SP, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Tersedia fitur sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi pelayanan yakni SKM. Memiliki media sosial dan website meskipun merupakan sub-domain dari website yang di kelola oleh Pemerintah Kota Cilegon namun data tidak pernah di *upgrade*. Terjadi kontradiksi pada kondisi diatas, di satu sisi memiliki website dan media

sosial namun sistem informasi pelayanan publik elektronik hanya bersifat offline. Dengan demikian, ada persoalan bahwa sistem informasi public elektronik berupa website dan media sosial belum dikelola dengan baik. Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia. Indikator kedua Sistem Informasi Non-Elektronik, Kecamatan Citangkil sudah menyediakan seperti poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan yang diketahui masyarakat terletak di area ruang pelayanan. Hal ini masih bisa ditingkatkan misalnya dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

Nilai indeks Kecamatan Citangkil pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,48 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong rata-rata untuk unit Kecamatan ini dan masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

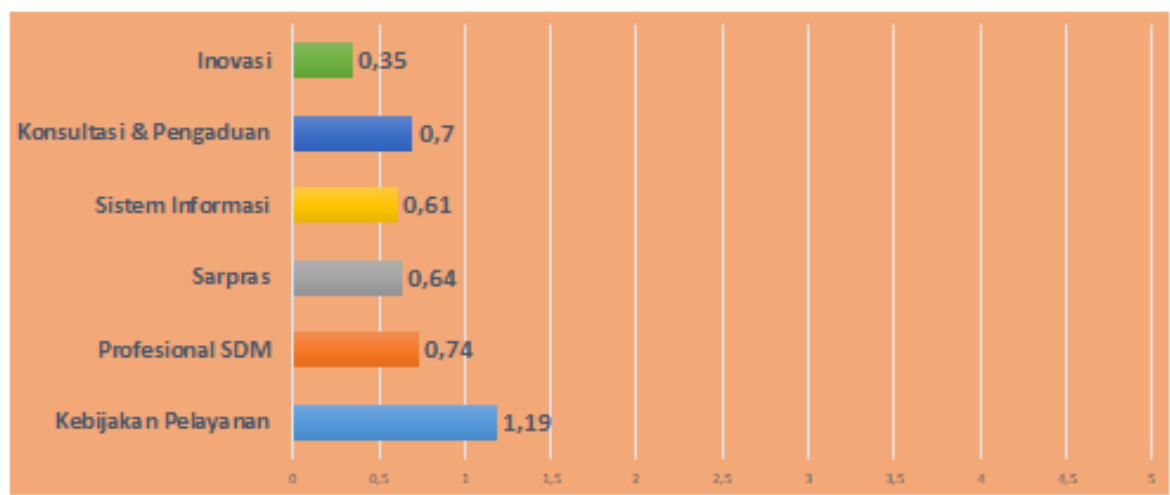
Pada aspek konsultasi tersedia ruang maupun petugas khusus konsultasi. Media lain yang digunakan konsultasi antara lain email, sms/telp dan website. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual dan IT. Pada aspek pengaduan online menggunakan website/mediasosial, kotak pengaduan, sms/telepon. Arsip pengaduan didokumentasikan secara manual dan IT.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Citangkil memperoleh nilai indeks 0,21 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek ini Kecamatan Citangkil tersedia inovasi dilaksanakan kurang dari 1 tahun. Idealnya, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan.

### H. Kecamatan Cibeber

## Nilai Kecamatan Cibeber Indeks : 4,25 (Sangat Baik)



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Cibeber memperoleh nilai indeks sebesar 4,25. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPANRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Sangat Baik**. Dari enam aspek tersebut yang mencapai nilai indeks sempurna adalah aspek inovasi sebesar 0,35 dan aspek yang memiliki margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah aspek kebijakan pelayanan 1,19 dari 1,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

#### 1. Aspek Kebijakan Pelayanan.

Kecamatan Cibeber memperoleh nilai indeks 1,19 dari maksimal nilai indeks 1,5 dan mendapat posisi tertinggi di Kota Cilegon untuk kategori unit Kecamatan. Dengan demikian, pelayanan public pada aspek kebijakan pelayanan di kecamatan ini sudah dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan kembali agar kemudian nilai indeks dapat ditingkatkan ke level maksimal. Berikut akan dipaparkan mengenai aspek ini yang dibagi berdasarkan tiga indikator yakni indikator standard pelayanan (SP), maklumat pernyataan dan survey kepuasan masyarakat (SKM).

Terdapat 22 jenis layanan yang tersedia di Kecamatan Cibeber dan seluruhnya telah dilengkapi dengan SP. SP yang dibuat sudah memenuhi enam komponen *service delivery* sesuai dengan PermenPANRB No. 15 tahun 2014 yakni syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Dalam proses penyusunan SP telah sesuai aturan karena melibatkan tokoh masyarakat sebagai perwakilan dari unsur masyarakat dan memanfaatkan hasil SKM serta pengaduan masyarakat. Namun masih dapat ditingkatkan kembali dengan melibatkan unsur dari elemen masyarakat lain seperti akademisi dan dunia usaha. Tersedia dokumentasi SP yang dipublikasikan melalui media cetak, media di area ruang pelayanan seperti leaflet dan website/media sosial. Akses masyarakat terhadap informasi SP diperoleh melalui tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan dan website/media sosial. Sistem antrian pelayanan menerapkan cara elektronik, nomor antrian ditampilkan di layar serta dipandu menuju loket dengan pengeras suara. Pada kondisi riil SP pelayanan di Kecamatan Cibeber telah memenuhi ketentuan peraturan per-UUan yang berlaku, telah disosialisasikan, melibatkan masyarakat, serta melakukan monev. Oleh karena itu, SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan.

Tersedia maklumat pelayanan yang didokumentasikan dan dipublikasikan melalui media informasi di dalam ruangan seperti poster/banner, media cetak dan website/media sosial. Indikator terakhir, SKM telah tersedia untuk seluruh 22 jenis layanan yang tersedia. Pengisian SKM ditujukan kepada seluruh pengguna layanan baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Selain

didokumentasikan, Hasil SKM juga dipublikasikan melalui media yang tersedia di dalam ruang pelayanan dan media sosial/website. Kecepatan institusi merespon SKM adalah sebelum 1 bulan atau sebelum laporan SKM terbit.

## 2. Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Nilai indeks Kecamatan Cibeber pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,74 dari nilai indeks maksimal 0,9. Di Kota Cilegon rentang nilai indeks terendah ke tertinggi adalah 0,58 – 0,74, maka nilai indeks di kecamatan ini berada pada nilai indeks tinggi di Kota Cilegon. Namun demikian, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali untuk memaksimalkan pelayanan publik pada aspek ini sehingga tercapai pelayanan prima. Aspek profesionalisme terbagi ke dalam lima indikator antara lain Kompetensi, Responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan.

Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan telah sesuai dengan kompetensi pelaksanaan pelayanan 61%-80% dari nomenklatur yang telah ditetapkan. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kantor pukul 08.00 – 16.00 tidak ada jeda waktu istirahat, sebab istirahat petugas layanan dilakukan secara bergiliran. Selanjutnya pada indikator responsifitas jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan adalah satu hari serta kesigapan petugas layanan dalam merespon adalah sangat cepat. Dua indikator diatas masih dapat diperbaiki agar mendapatkan nilai indeks pelayanan yang lebih prima misalnya menambahkan waktu pelayanan extra dari jam layanan yang telah ditetapkan.

Berikutnya, tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di Kecamatan Cibeber antara lain memuat hak dan kewajiban, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Pemberian penghargaan diberikan kepada petugas layanan berprestasi setiap 6 bulan dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai setiap 1 – 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksanaan aturan perilaku dan kode etik ini masih perlu ditingkatkan misalnya pemberian penghargaan dilakukan setiap 1 bulan sekali dengan dokumen SK dan pelaksanaan sanksi diberikan kepada pegawai 1 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Cibeber pada indikator ini sudah melaksanakan dengan maksimal antara lain petugas layanan sudah mengenakan pakaian seragam khusus dengan identitas nama dan PIN serta budaya 3 S (Senyum, Salam dan Sapa).

## 3. Aspek Sarana dan Prasarana

Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Cibeber adalah 0,64 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini di Kota Cilegon adalah 0,4 – 0,64, maka nilai yang diraih di kecamatan ini adalah yang tertinggi. Ada empat indikator yang dinilai pada aspek ini antara lain Area Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*.

Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain tersedia ruang parkir di dalam area kantor, ada petugas parkir, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan bagi kelompok rentan terdapat perlakuan khusus. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televise, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hot spot, ruang ibadah dan area merokok. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan sudah terpisah antara pria dan perempuan, dengan fasilitas kloset duduk dilengkapi wastafel, tissue dan air bersih. Pelaksanaan pada indikator

ini sudah maksimal, bila ingin ditambah maka yang perlu dilakukan adalah memperbaiki sistem parkir yaitu menggunakan metode *ticketing* dan pintu parkir. Kemudian, menyediakan pilihan toilet bagi pengguna layanan yakni toilet dengan kloset duduk dan kloset jongkok.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan Cibeer telah tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus yaitu step lobby bagi pengguna kursi roda, loket khusus, petugas khusus dan kursi roda. Indikator ini masih bisa ditingkatkan lagi misalnya dengan menambah ruang toilet khusus kelompok difabel. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya, Kecamatan ini tergolong memiliki fasilitas penunjang yang maksimal antara lain memiliki kantin, ruang laktasi dan arena bermain anak. Jika ingin ditambahkan bisa dengan menambah fasilitas pelayanan foto copy. Terakhir indikator sarana *front office* tersedia secara terpisah antara layanan konsultasi dan informasi dengan layanan pengaduan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

#### 4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Cibeer adalah 0,61 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Dari delapan kecamatan di Kota Cilegon rentang nilai indeks terdiri dari 0,42-0,67. Kedudukan kecamatan ini berada pada posisi kedua dari delapan kecamatan. Angka tersebut menunjukkan gambaran pelayanan sistem informasi pelayanan publik di kecamatan ini berjalan ke arah yang baik meskipun masih ada poin 0,14 lagi yang perlu ditingkatkan agar mencapai nilai indeks maksimal. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik.

Kecamatan Cibeer telah melaksanakan sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun hanya bersifat offline. Maka sistem informasi ini hanya dapat diakses di tempat layanan saja meskipun sudah memenuhi unsur profil penyelenggara, profil pelaksana, SP, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Tersedia fitur sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi pelayanan yakni SKM. Memiliki media sosial dan website meskipun merupakan sub-domain dari website yang di kelola oleh Pemerintah Kota Cilegon. Terjadi kontradiksi pada kondisi diatas, di satu sisi memiliki website dan media sosial namun sistem informasi pelayanan publik elektronik hanya bersifat offline. Dengan demikian, ada persoalan bahwa sistem informasi public elektronik berupa website dan media sosial belum terkelola dengan baik. Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia. Indikator kedua Sistem Informasi Non-Elektronik, Kecamatan Cibeer sudah menyediakan seperti poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan yang diketahui masyarakat terletak di area ruang pelayanan. Hal ini masih bisa ditingkatkan misalnya dengan menambah ruang publikasi di area ruang publik maupun instansi lainnya.

#### 5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan.

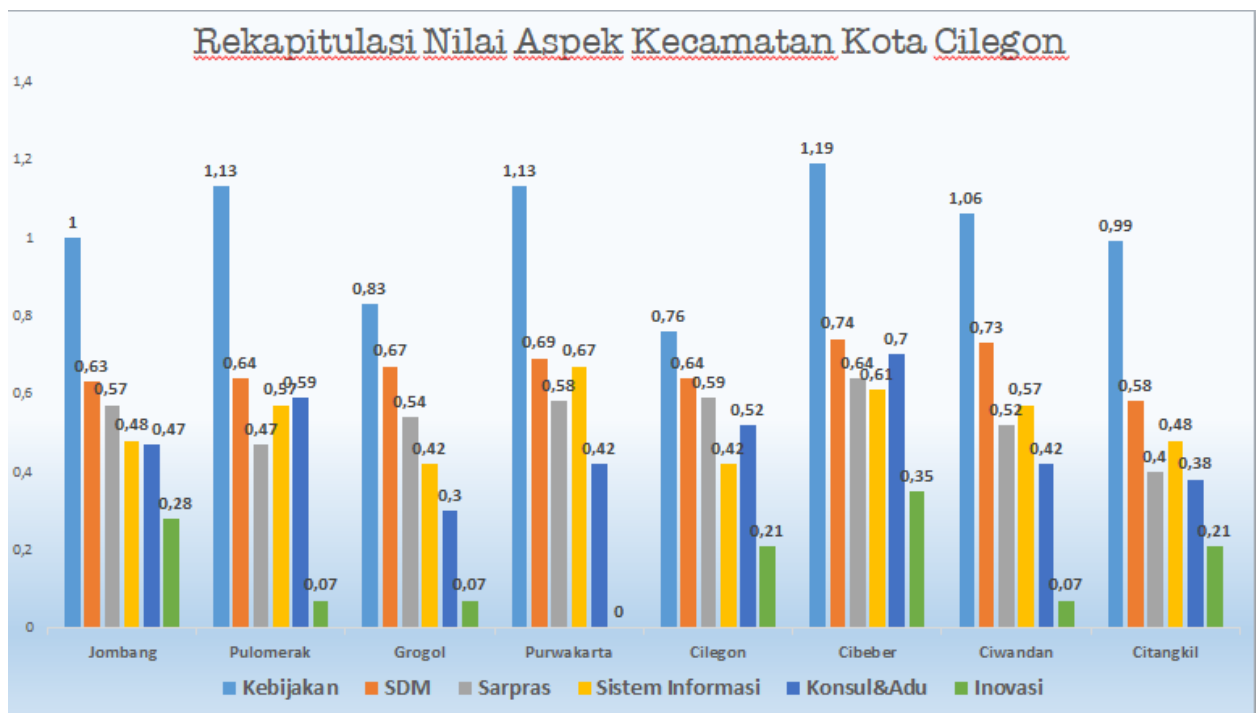
Nilai indeks Kecamatan Cibeer pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,7 dari nilai maksimal 0,75. Rentang nilai indeks di Kota Cilegon adalah 0,3 – 0,7. Nilai ini tergolong tinggi untuk unit Kecamatan ini dan masih sedikit usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Indikator aspek yang dinilai ada dua yaitu indikator Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Pada aspek konsultasi tersedia ruang maupun petugas khusus konsultasi. Media lain yang digunakan konsultasi antara lain email, dan sms/telp. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual dan IT. Pada aspek pengaduan online menggunakan website/mediasosial, kotak pengaduan, sms/telepon dan terdapat petugas khusus yang menangani pengaduan. Arsip pengaduan didokumentasikan secara manual dan IT.

#### 6. Aspek Inovasi

Kecamatan Cibeber memperoleh nilai indeks 0,35 dari nilai maksimal 0,35. Hanya ada satu indikator yang dinilai dari aspek ini yakni inovasi dengan penjelasan sebagai berikut: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Pada aspek ini Kecamatan Cibeber, inovasi dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi nasional dan sudah mendapat penghargaan dari KemenPANRB.

#### PERBANDINGAN NILAI INDEKS PER ASPEK KECAMATAN



Dari hasil pemaparan diatas dapat diambil kesimpulan *Pertama* bahwa belum ada satu pun kecamatan di Kota Cilegon yang masuk ke dalam kategori pelayanan prima. Hal tersebut terjadi dikarenakan pertama, hampir tidak ada kecamatan yang berhasil mencapai nilai aspek maksimal sesuai dengan acuan nilai indeks per aspek. Satu-satunya nilai indeks per aspek yang berhasil mencapai maksimal adalah pada nilai indeks aspek inovasi pada Kecamatan Cibeber yaitu 0,35 dan yang mendapatkan nilai indeks 0 pada aspek inovasi di Kecamatan Purwakarta. Kedua, hasil rata-rata per-aspek menunjukkan bahwa yang memiliki margin terbesar antara nilai indeks dan nilai acuan per-aspek adalah pada aspek kebijakan pelayanan sebesar yakni rata-rata margin 0,5 dari acuan 1,5. Lalu disusul

aspek Konsultasi dan Aduan dengan nilai rata-rata margin 0,27 dari acuan 0,75. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada aspek kebijakan pelayanan dan konsultasi aduan, kedelapan kecamatan di Kota Cilegon masih belum melaksanakan pelayanan secara maksimal. Namun alasan lainnya adalah bobot aspek kebijakan pelayanan pada PermenPANRB No. 17 tahun 2017 adalah yang terbesar yakni 30% sehingga memiliki pengaruh yang besar terhadap penilaian secara keseluruhan. Ketiga, aspek yang memiliki performa yang baik berdasarkan penilaian PermenPANRB No. 17 tahun 2017 adalah aspek inovasi serta aspek sarana dan prasarana. Hal ini diperoleh dari hasil rata-rata per aspek dan penghitungan margin nilai rata-rata per aspek dengan nilai acuan indeks. Alasan lain aspek inovasi memiliki bobot terkecil yakni 7% dan Kecamatan Cibeer berhasil mendapatkan nilai indeks sempurna. **Dengan demikian, cara yang paling cepat dan mudah untuk menaikan nilai indeks di seluruh Kecamatan di Kota Cilegon adalah memperbaiki pelayanan pada indikator aspek Kebijakan Pelayanan dan aspek Konsultasi dan Aduan.**

Kesimpulan kedua dari gambar diatas dapat dilihat perbandingan nilai indeks per-aspek Kecamatan di Kota Cilegon antara lain:

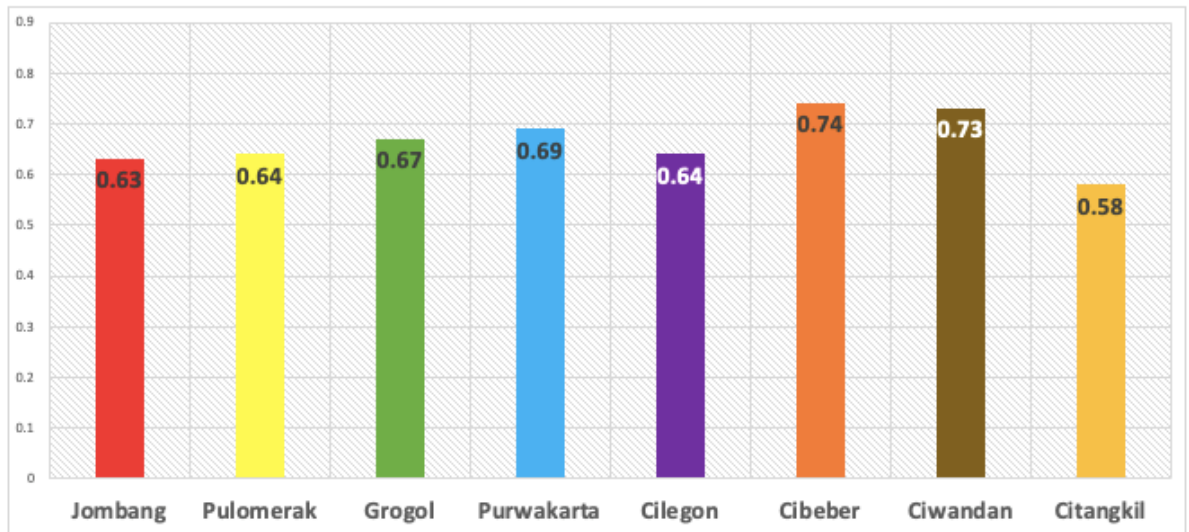
1. Pada aspek Kebijakan Pelayanan dengan acuan nilai indeks 1,5, Kecamatan Cibeer mendapatkan skor tertinggi 1,19 dan skor terendah 0,76 di Kecamatan Cilegon.

### Nilai Aspek Kebijakan Pelayanan



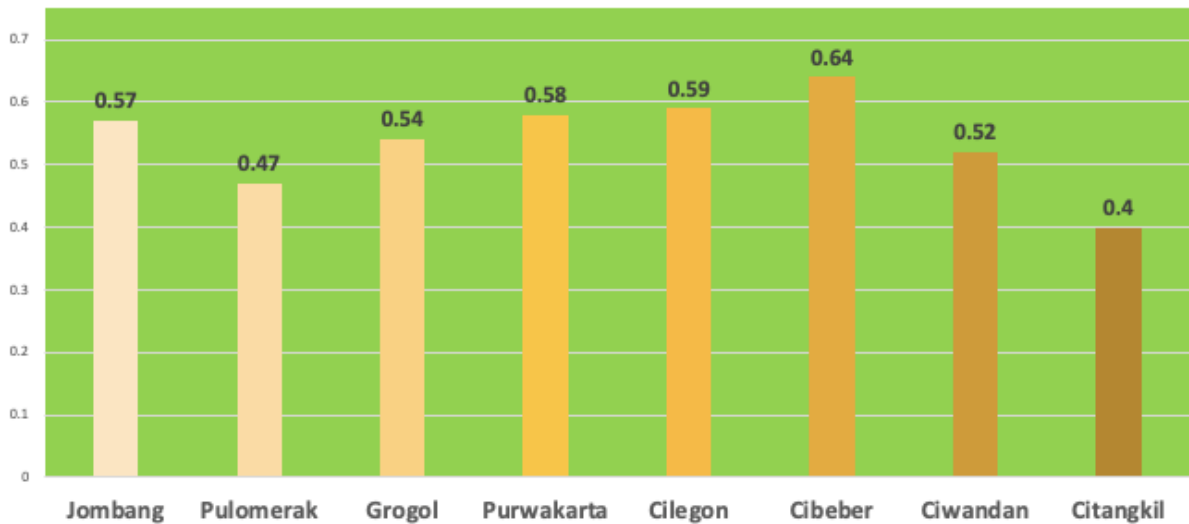
2. Pada aspek Profesionalisme SDM dengan acuan nilai indeks 0,9, Kecamatan Cibeer mendapatkan skor tertinggi 0,74 dan terendah skor 0,58 pada Kecamatan Citangkil.

## Nilai Aspek Profesional SDM



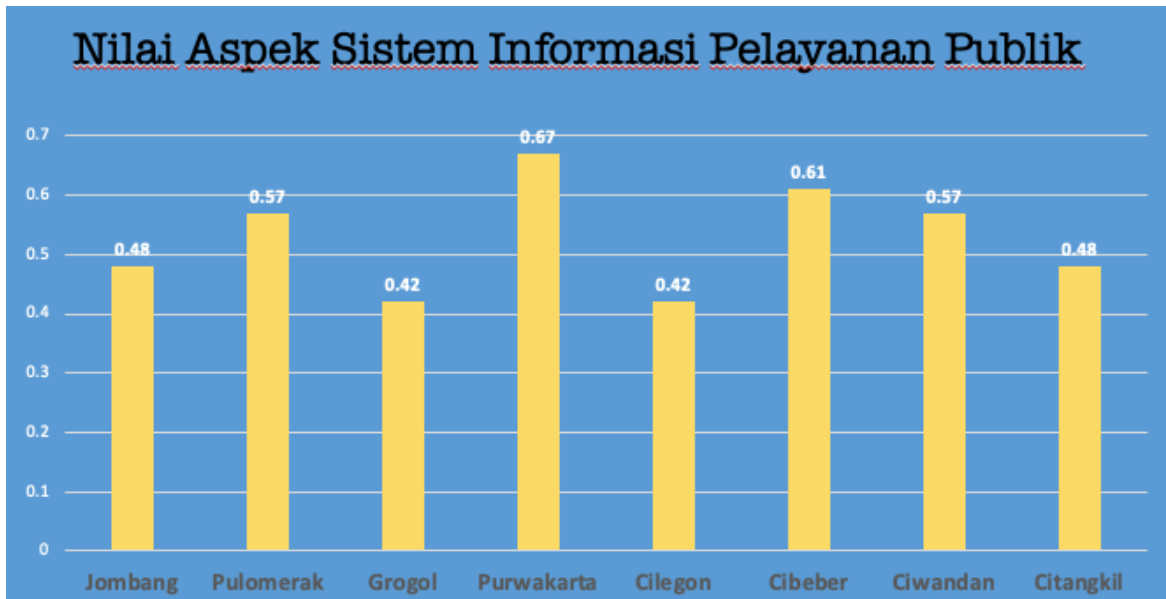
3. Pada aspek Sarana Prasarana dengan acuan nilai indeks 0,75, Kecamatan Cibeber meraih skor tertinggi 0,64 dan Kecamatan Citangkil terendah dengan skor 0,4.

## Nilai Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik



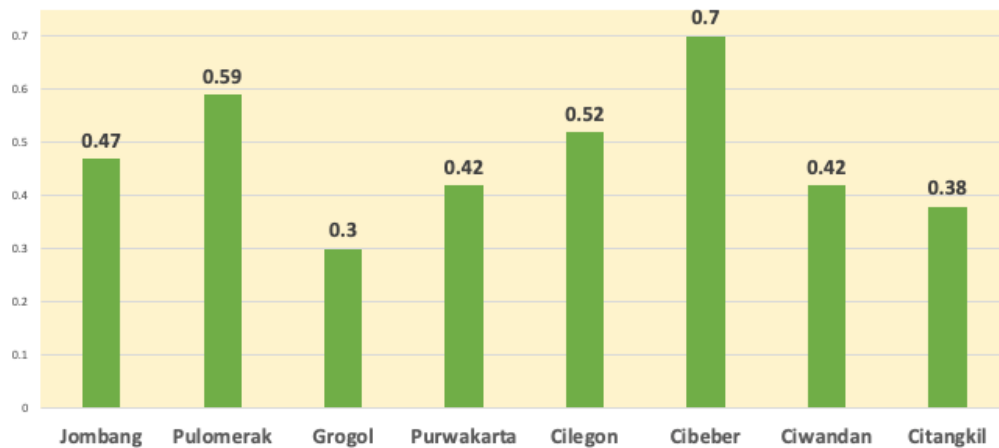
4. Pada Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik dengan acuan nilai indeks 0,75, Kecamatan Purwakarta mendapat skor tertinggi 0,67 dan Kecamatan Grogol serta Kecamatan Cilegon terendah skor 0,42.





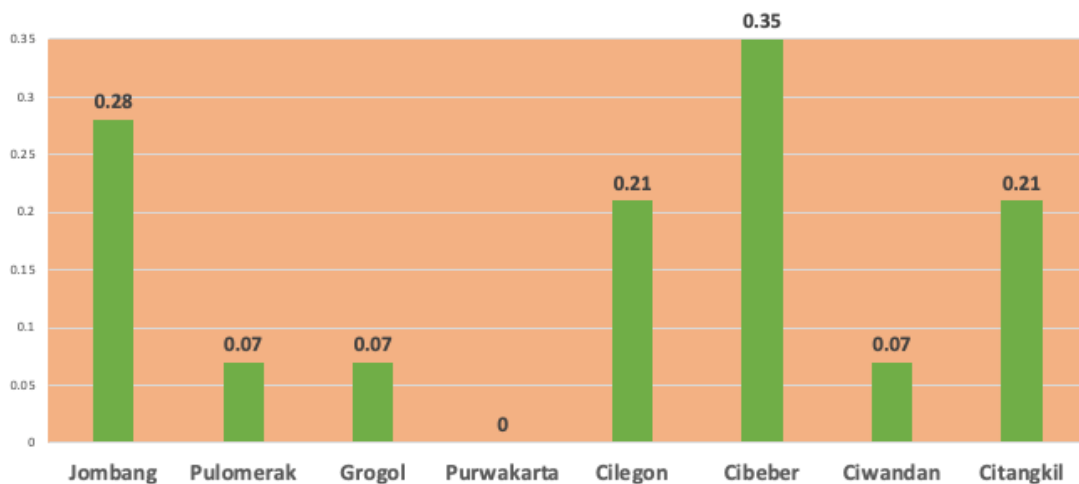
5. Pada Aspek Konsultasi dan Pengaduan dengan acuan nilai indeks 0,75, Kecamatan Cibeber memperoleh skor tertinggi 0,7 dan Kecamatan PuloMerak skor terendah 0,3.

### Nilai Aspek Konsultasi dan Pengaduan



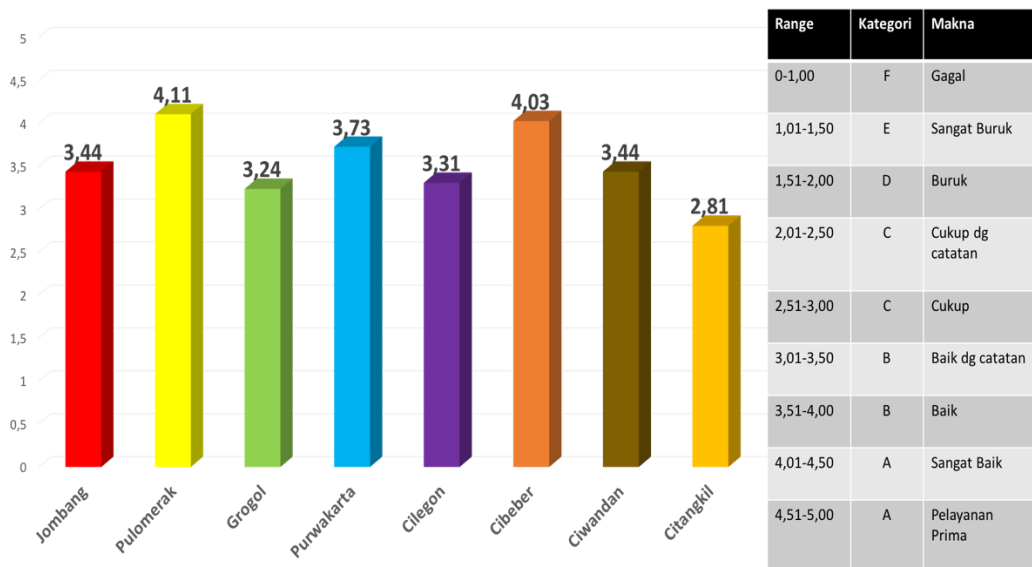
6. Pada Aspek Inovasi dengan acuan nilai indeks 0,35, Kecamatan Cibeber memperoleh skor tertinggi 0,35 dan Kecamatan Purwakarta skor terendah 0.

### Nilai Aspek Inovasi



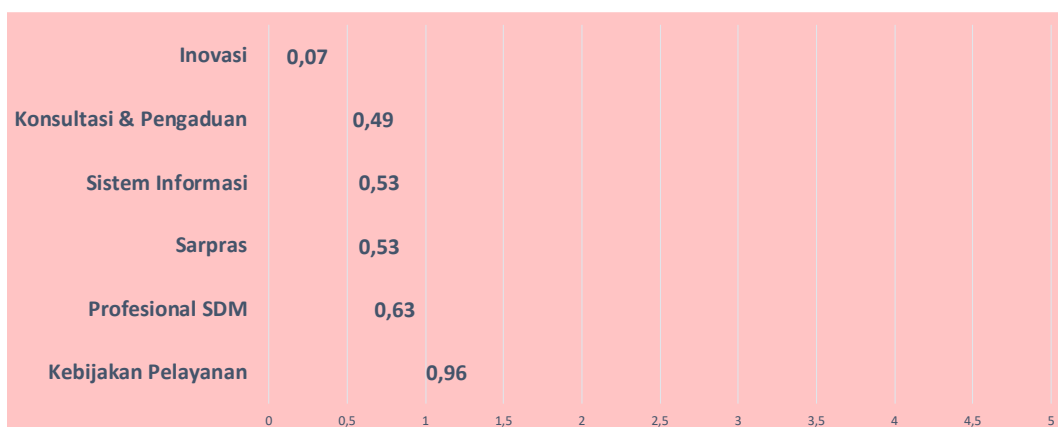
## **4. KATEGORI PUSKESMAS**

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Cilegon pada tahun 2019 untuk Kategori Puskesmas menghasilkan Puskesmas Pulomerak dengan nilai indeks tertinggi yaitu 4,11 level **sangat baik** dan Puskesmas Citangkil dengan nilai indeks terendah yakni 2,81 pada level **Cukup**. Nilai rata-rata indeks puskesmas di Kota Cilegon adalah 3,5 yang artinya rata-rata level nilai indeks puskesmas di Kota Cilegon berada pada posisi **Baik dengan catatan**. Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa belum ada puskesmas di Kota Cilegon yang mampu meraih nilai indeks diatas 4,51 atau level pelayanan prima. Level tertinggi yang diperoleh adalah Sangat baik dan terendah adalah Cukup.



Untuk lebih jelasnya pemaparan pada kategori Puskesmas terbagi ke dalam dua bagian yaitu *pertama*, pemaparan enam aspek setiap puskesmas dan *kedua*, pemaparan perbandingan per-aspek puskesmas di Kota Cilegon sebagai berikut:

**a. Puskesmas Jombang**



Puskesmas Jombang memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,44 dengan predikat Baik dengan catatan. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

- 1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Jombang telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat, namun tidak melibatkan akademisi, LSM dan Dunia Usaha. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), dan media informasi (baliho/billboard).

Aspek yang harus diperbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat seperti dunia usaha, LSM serta unsur akademisi. Gunakan website untuk mempublikasikan seluruh kebijakan pelayanan seperti Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan maupun hasil SKM. Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen. Hasil SKM sebaiknya dipublikasikan di berbagai media selain disimpan sebagai arsip dan ruang pelayanan seperti Media Sosial, Website, Baliho, pamflet dan media lainnya.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka **waktu** penyelesaian jenis layanan dibawah 1 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit. Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan diskriminasi dan sanksi. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 1 tahun sekali. lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi antara 1-3 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu ditingkatkan frekuensinya menjadi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

## 3) Sarana prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak ada karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum dan ruang ibadah namun namun belum tersedia hotspot, area merokok. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset jongkok dan air bersih. Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita. Hanya tersedia step lobby/ramp dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti Ruang laktasi dan arena bermain anak.

Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia juga sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi).

Aspek yang harus diperbaiki adalah Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus ada tanda bukti parkirnya. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya seperti menyediakan hotspot dan menuliskan dengan tegas Puskesmas Jombang Kawasan bebas rokok.

#### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem Informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP beberapa sudah online namun ada yang belum online. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap minggu. Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

Aspek yang perlu di perbaiki yakni agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon.

#### 5) Konsultasi dan pengaduan

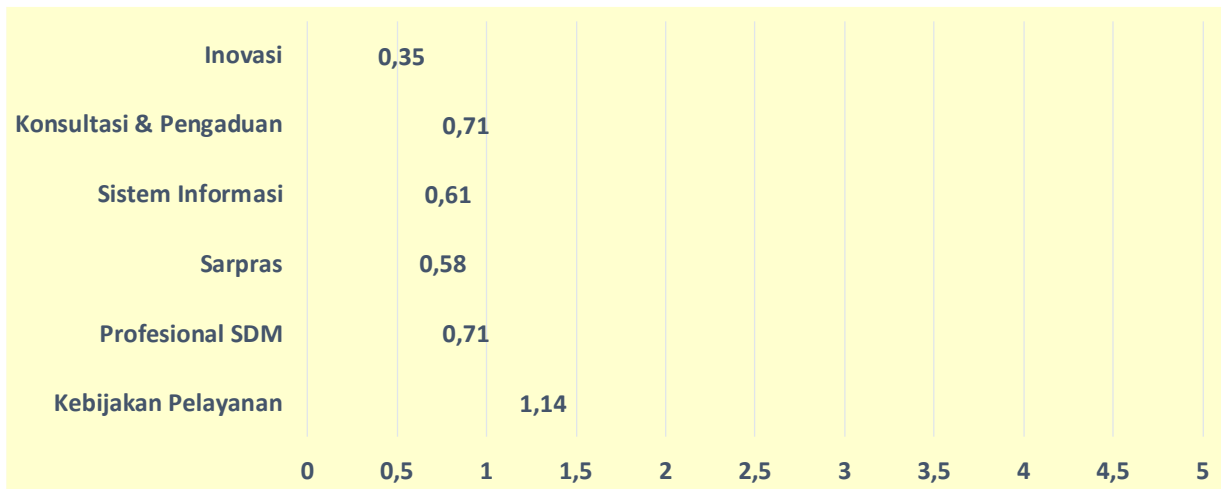
Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa SMS, Email, Telepon dan Media sosial. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, SMS/ Telepon, Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik.

#### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Nama Inovasi yakni, PABAR : Paguyuban warga Bebas Asap Rokok. PKM Jombang Cilegon membentuk komunitas di tingkat warga untuk memberi edukasi larangan/bahaya merokok di dalam rumah. Bagi perokok hendaknya merokok di luar rumah untuk menjaga anak istri dari asap rokok. PaBar juga mendirikan tempat-tempat khusus smoking area di beberapa kampung. Sehingga para perokok berkumpul di area khusus tersebut, tidak merokok di dalam rumah. Dampaknya para perokok justru nyaman karena dapat berkumpul dengan sesama perokok tanpa membahayakan keluarganya di dalam rumah.

PaBar sudah berlangsung lebih 1 tahun di beberapa RW di Kecamatan Jombang. Dampaknya cukup besar dalam mengurangi asap rokok di rumah. Inovasi ini dapat diduplikasi dan berkelanjutan. Aspek yang harus diperhatikan adalah inovasi Perlu di tingkatkan dan dikembangkan kembali sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh Puskesmas Jombang dalam melayani masyarakat.

## 5. Puskesmas Pulomerak



Puskesmas Pulomerak memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 4,11 dengan predikat Sangat Baik. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

### 1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Pulomerak telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard), media cetak, dan website/media social. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah dibuat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, melibatkan unsur masyarakat seperti Asosiasi, Pengguna layanan, Dunia Usaha, Unit kerja terkait, namun tidak melibatkan akademisi, LSM dan Tokoh Masyarakat. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner), leaflet/pamflet/ brosur, buku saku/katalog, media cetak, media sosial atau website, dan baliho. Pengisian Kuesioner SKM pelanggan/survei Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan diruang Pelayanan, media sosial dan website. Hasil SKM hanya 55% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan Sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti (sebelum 1 bulan).

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain dunia usaha seperti tokoh masyarakat, LSM serta unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 24 jam, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana layanan sanagak lambat membutuhkan waktu 3-4 menit. Tidak tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan diskriminasi dan sanksi. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 1 tahun sekali. lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi antara 1-3 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu ditingkatkan frekuensinya menjadi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

## 3) Sarana prasarana

Tersedia tempat Parkir tanpa petugas parkir, gratis, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak ada karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang Lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum dan ruang ibadah namun namun belum tersedia hotspot, area merokok.

Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset duduk, Toiletres dan air bersih. Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita. Hanya tersedia kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti kantin, Ruang laktasi dan arena bermain anak.

Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)

Aspek yang harus diperbaiki adalah Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus ada petugas dan tanda bukti parkirnya. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya seperti menyediakan hotspot dan menuliskan dengan tegas Puskesmas Pulomerak Kawasan bebas rokok.

## 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem Informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP beberapa sudah online namun ada yang belum online. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Puskesmas pulomerak memiliki website berbasis wordpress sederhana tapi

sudah dilengkapi dengan berbagai informasi memenuhi unsur SIPP. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap minggu. Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan saja.

Aspek yang perlu di perbaiki yakni agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon.

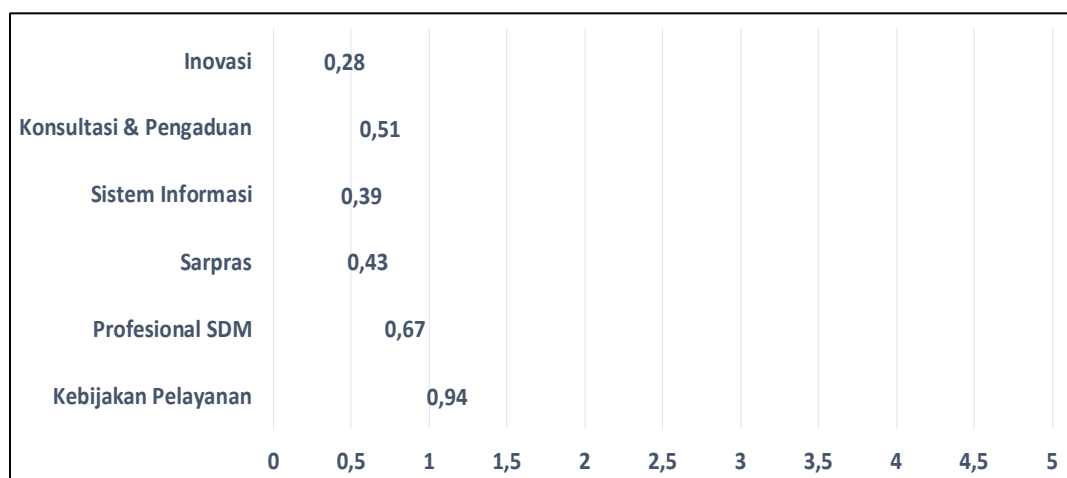
5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa Ruang khusus konsultasi, Alamat surat konsultasi, SMS, Email, Telepon, Website, Media sosial dan Petugas khusus penanganan konsultasi. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, Email, SMS / Telepon, Website, Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan baik

6) Inovasi pelayanan

Inovasi layanan pada Puskesmas Pulomerak berupa pemberian layanan tambahan saat melahirkan, pasien langsung mendapatkan akte kelahiran dan kartu identitas anak secara gratis. Inovasi tersebut dinamakan “Persalinan Artis”. Inovasi ini sudah dilaksanakan kurang dari satu tahun. Mendapatkan penghargaan dari Ombudsman.

**6. Puskesmas Grogol**



Puskesmas Grogol memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,24 dengan predikat Baik dengan Catatan. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Grogol telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat, namun tidak melibatkan akademisi, LSM dan Dunia Usaha. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), dan website/media social. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner dan, media social. Pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan diruang Pelayanan, dan media sosial. Hasil SKM sudah 100% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain dunia usaha seperti tokoh masyarakat, LSM serta unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka waktu penyelesaian jenis layanan dibawah 1 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit. Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan diskriminasi dan sanksi. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 1 tahun sekali. lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi antara 1-3 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu ditingkatkan frekuensinya menjadi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

## 3) Sarana prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak ada karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum dan ruang ibadah namun namun belum tersedia hotspot, area merokok.

Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset jongkok dan air bersih. Toilet



disediakan Terpisah pria dan wanita. Hanya tersedia step lobby/ramp dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti Ruang laktasi dan arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)

Aspek yang harus diperbaiki adalah Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus ada tanda bukti parkirnya. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya seperti disediakan seperti menyediakan hotspot dan menuliskan dengan tegas Puskesmas Pulomerak Kawasan bebas rokok. Toilet harus dilengkapi dengan Kloset Duduk, Toiletres, dan Washtafel.

#### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem Informasi pelayanan publik belum elektronik belum memenuhi unsur SIPP. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan saja.

Aspek yang perlu di perbaiki yakni agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Segera mempercepat pemanfaatan layanan secara elektronik dan online.

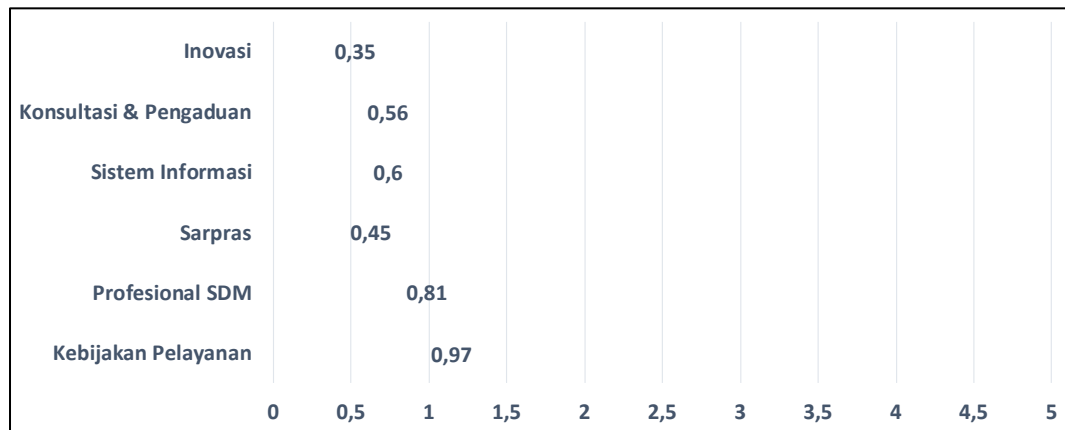
#### 5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa SMS, Email, Telepon dan Media sosial. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, SMS/ Telepon, Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik.

#### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik dengan nama SISARBAT (Sistem Antar Obat) dimana Apoteker pengelola obat Puskesmas mengantarkan obat ke poli PTM dan langsung menyerahkan obat tersebut ke Pasien secara langsung disertai pemberian informasi tentang obat. Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Namun belum disertakan pada lomba Inovasi Pelayanan Publik Nasional. Inovasi ini juga belum memiliki penghargaan.

## **7. Puskesmas Purwakarta**



Puskesmas Purwakarta memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,73 dengan predikat Baik. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

#### 1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Purwakarta telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat dan LSM, namun tidak melibatkan akademisi dan Dunia Usaha.

Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard) dan website/media sosial. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner) leaflet/pamflet, dan media social/website.

Pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui atau ditolak. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan diruang Pelayanan dan media sosial. Hasil SKM hanya 64,2% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM sebelum laporan SKM terbit sudah ditindak lanjuti.

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya.. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

#### 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka waktu penyelesaian jenis layanan dibrata-rata 4 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit.

Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 6 bulan sekali. lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi selambatnya 1 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S serta jargon Sehati.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu ditingkatkan frekuensinya menjadi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

### 3) Sarana prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak terdapat karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum, area merokok, hotspot dan ruang ibadah. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset duduk, toiletres dan air bersih tanpa wastafel. Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita.

Tersedia step lobby/ramp, toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti Mesin Fotocopy, Ruang laktasi dan arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)

Aspek yang harus diperbaiki adalah Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus ada tanda bukti parkirnya. Perlakuan untuk kelompok rentan perlu diperhatikan. Toilet harus dilengkapi dengan Kloset jongkok dan Washtafel.

### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik maupun non elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP kecuali Penilaian kinerja Lembaga. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap semester.

Tersedia informasi non elektronik (poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

Aspek yang perlu di perbaiki yakni agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota

Cilegon dan wajib diupdate tiap hari. Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Segera mempercepat pemanfaatan layanan secara elektronik dan online.

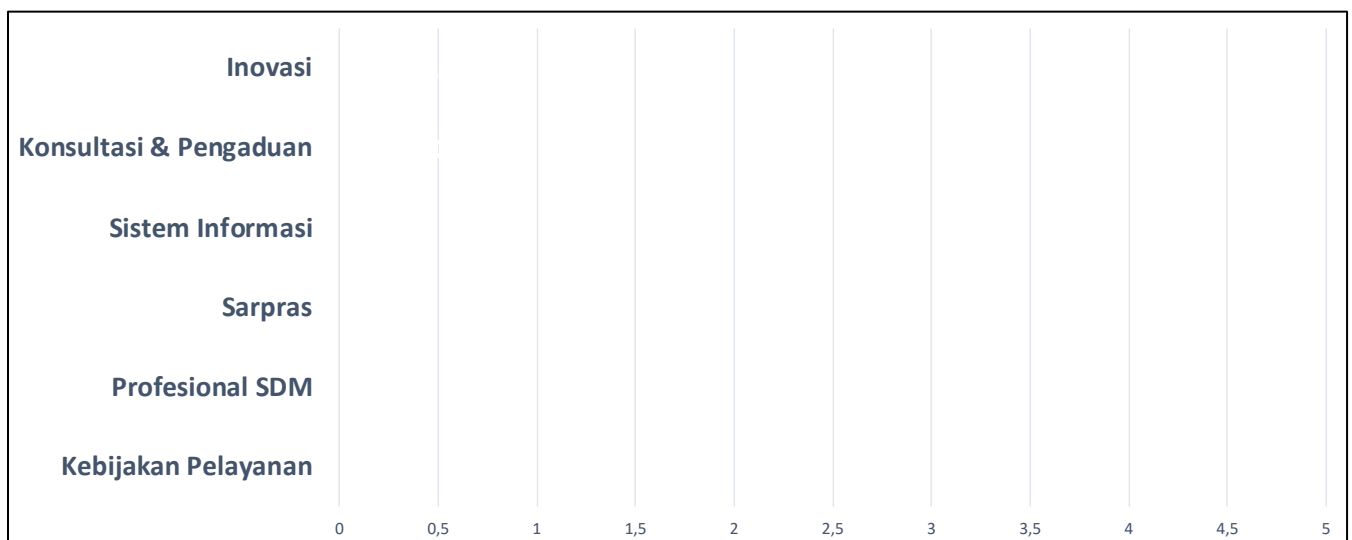
5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa Ruang khusus konsultasi, alamat surat konsultasi, SMS, Email, Telepon, Website dan Media social. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi website medsos dan Spanduk. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, email, SMS/ Telepon, website dan Media sosial. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy

6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Sudah disertakan mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Mendapatkan penghargaan dari instansi lain.

**8. Puskesmas Cilegon**



Puskesmas Cilegon memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,31 dengan predikat Baik dengan Catatan. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Cilegon telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di

buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat, namun tidak melibatkan akademisi, LSM dan Dunia Usaha.

Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard) dan website/media sosial. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner) leaflet/pamflet, dan media social/website.

Pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan di Banner dan Poster. Hasil SKM hanya 66,6% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Kondisi riil Standar Pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen, sedangkan 8 komponen Manufacturing tidak tersedia. Untuk keperluan SKM, seluruh jenis pelayanan wajib untuk di survei hingga 100%.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka waktu penyelesaian jenis layanan rata-rata 4 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit.

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Namun informasi terkait diklat dan sertifikat yang pernah diikuti pelaksana layanan tidak tersedia. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Tidak memiliki Jangka waktu penyelesaian jenis layanan. Memiliki pelayanan dihari libur dan extra time system selama 24 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit.

Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Tidak ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi pada pegawai. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah wajib membuat aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi pada pegawai. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan

disiplin perlu dilakukan dengan frekuensi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

### 3) Sarana Prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak ada karcis dan tidak ada tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum, dan ruang ibadah namun belum tersedia hotspot dan area merokok. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset jongkok, kloset duduk, toiletres dan air bersih tanpa wastafel. Toilet disediakan terpisah pria dan wanita.

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak ada karcis dan tidak ada tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum, dan ruang ibadah namun belum tersedia hotspot dan area merokok. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset jongkok, kloset duduk, toiletres dan air bersih tanpa wastafel. Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita.

Tersedia step lobby/ramp, toilet khusus difabel, loket khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti mesin fotocopy dan arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)

Aspek yang harus diperbaiki adalah Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya. Sebagian besar terpenuhi namun wifi/hotspot perlu disediakan untuk kemudahan masyarakat demi terwujudnya Cilegon Smart City.

### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Tidak memiliki website sendiri tapi Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap minggu.

Tersedia informasi non elektronik (poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan dan ruang publik.

Aspek yang perlu di perbaiki yakni agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota

Cilegon dan wajib diupdate tiap hari. Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon.

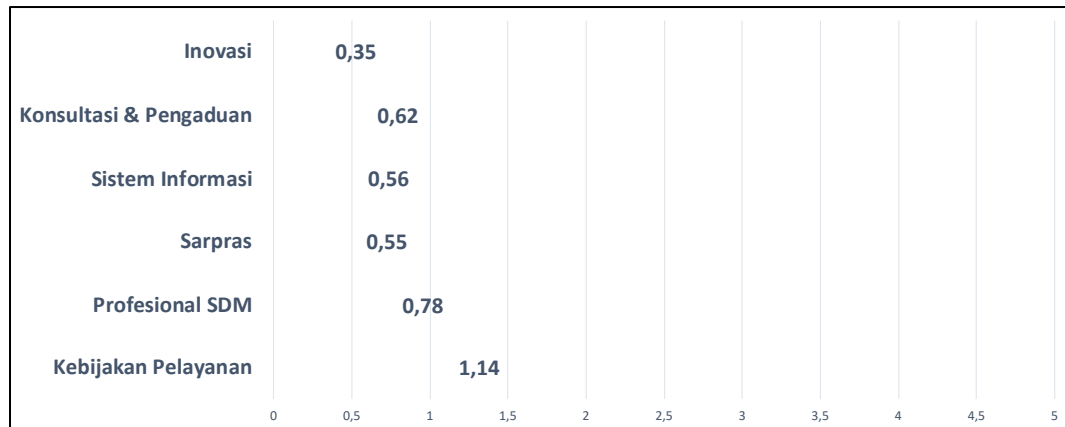
5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa Ruang khusus konsultasi, alamat surat konsultasi, SMS, Email, Telepon, dan Media social. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, email, SMS/ Telepon, dan Media sosial. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa Terdapat sistem dokumentasi/arsip dalam bentuk softcopy dan hardcopy

6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Sudah dikutkan pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP). Sudah pernah diikutsertakan dalam UNPSA.

## **2. Puskesmas Cibeber**



Puskesmas Cibeber memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 4,03 dengan predikat Sangat Baik. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Cibeber telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur

masyarakat seperti tokoh Masyarakat, namun tidak melibatkan akademisi, LSM dan Dunia Usaha. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media iformasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner) leaflet/pamflet, media social/website dan baliho/billboard.

Pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan diruang Pelayanan, media social dan website. Hasil SKM sudah 100% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Kondisi riil Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 4 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka waktu penyelesaian jenis layanan dibawah 4 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit. Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 1 tahun sekali. Lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi antara 1-3 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah Jam kerja layanan harian dan jam kerja kantor ditambah menjadi 8 Jam. Jika perlu jam pelayanan ditambah menjad 24 Jam. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilakukan dengan frekuensi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan.

## 3) Sarana Prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, terdapat karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum, area merokok dan ruang ibadah namun namun belum tersedia hotspot. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset jongkok, kloset duduk, toiletres dan air bersih tanpa wastafel.



Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita.

Tersedia step lobby/ramp, toilet khusus difabel, loket khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti Ruang laktasi dan arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi).

Aspek yang harus diperbaiki adalah Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya. Sebagian besar terpenuhi namun wifi/hotspot perlu disediakan untuk kemudahan masyarakat demi terwujudnya Cilegon Smart City.

#### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Namun juga Puskesmas Cibeber memiliki website berupa Blogspot dan memuat berbagai informasi sesuai SIPP. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik setiap bulan. Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, ruang publik, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

Agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Termasuk lebih memanfaatkan fasilitas e-service yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon.

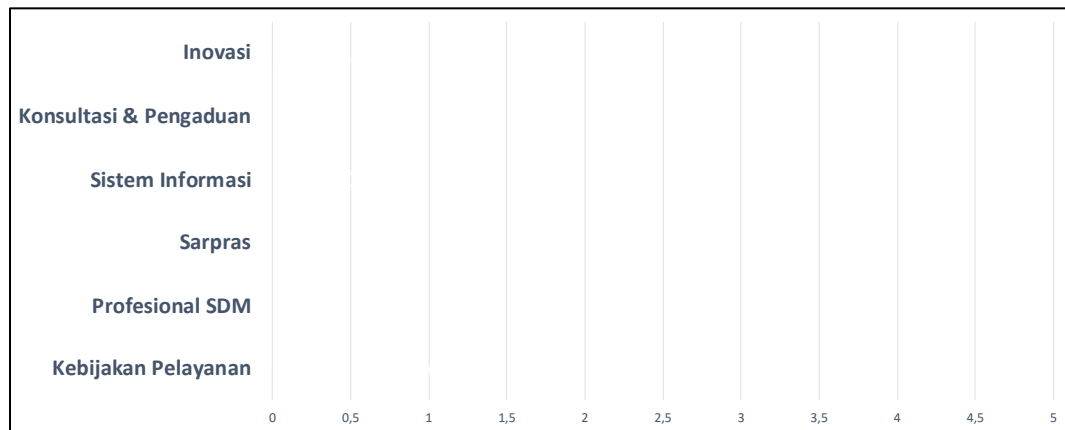
#### 5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa Ruang khusus konsultasi, SMS, Email, Telepon, Media social dan Petugas khusus penanganan konsultasi. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, email, SMS/ Telepon, website dan Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.

#### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Nama inovasi yakni GEGANA PEDES (Gerakan Warga Binaan Peduli Kesehatan). Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Memiliki penghargaan TOP 99 KIPP Nasional dan TOP 9/TOP 35/TOP 40 KIPP.

## **10. Puskesmas Ciwandan**



Hasil Penilaian menunjukkan Puskesmas Ciwandan memiliki indeks kumulatif 3,44. Angka ini dapat dimaknai memiliki kualitas kinerja pelayanan Baik dengan catatan dan masuk kategori B. Nilai terbaik ada pada aspek Inovasi menunjukkan angka sempurna 0,35/0,35 atau indeks 1. Disusul nilai baik lainnya pada aspek Profesionalisme SDM dengan indeks 0,77/0,90 atau indeks 0,86. Sedang Nilai terendah pada aspek system informasi dengan perbandingan indeks 0,42/0,75 atau indeks 0,63.

Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

#### 1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Ciwandan telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. Baru 88% Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat namun tidak sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. Maklumat Pelayanan di publikasikan di media Informasi di dalam ruangan, Masyarakat mendapatkan informasi atas standar pelayanan hanya dengan membaca dilokasi tempat pelayanan.

Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya menjadi arsip. Survei SKM hanya mencakup 38% jenis layanan. Saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat yakni tokoh masyarakat, LSM, dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Harus dilakukan monev berkelanjutan. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Standar Pelayanan wajib didokumentasikan dan dipublikasikan di seluruh media yang tersedia. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen. Maklumat Pelayanan dipublikasikan ke seluruh media Informasi, didalam maupun luar ruangan, Masyarakat wajib mendapatkan informasi atas standar pelayanan dari berbagai media publikasi yang sudah ditentukan sesuai aturan.

Pengumpulan data SKM Wajib dilaksanakan setiap saat dan dilakukan dalam rentang minimal tiap catur wulan. Hasil SKM wajib dipublikasikan dan diarsipkan pada seluruh media publikasi, online maupun offline. Survei SKM wajib mencakup keseluruhan jenis layanan. Tindak lanjut hasil SKM wajib dilakukan sebelum laporan SKM terbit.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai diklat dan sertifikat yang diikuti/dimiliki pelaksana layanan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 12.00, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana layanan agak lambat membutuhkan waktu 3-4 menit.

Sudah tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan diskriminasi dan sanksi. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S

Aspek yang perlu diperbaiki adalah Jam kerja layanan harian dan jam kerja kantor ditambah menjadi 8 Jam. Jika perlu jam pelayanan ditambah menjadi 24 Jam. Kesigapan pelaksana layanan harus ditingkatkan menjadi lebih cepat dalam kisaran waktu 1-2 menit. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilakukan dengan frekuensi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan serta didokumentasikan.

## 3) Sarana Prasarana

Tersedia tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan namun tidak ada karcis dan tidak ada tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap namun belum tersedia hotspot, area merokok. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset jongkok, Toiletres dan air bersih. Toilet Disediakan Terpisah pria dan wanita.

Tersedia Step lobby, loket khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia kantin, Ruang laktasi dan arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)

Aspek yang harus diperbaiki adalah Fasilitas Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus disediakan karcis dan perlu di buat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya harus dilengkapi. Sebagian besar terpenuhi namun wifi/hotspot perlu disediakan untuk kemudahan masyarakat demi terwujudnya Cilegon Smart City.

#### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Tidak terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan publik. Tidak tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, ruang publik, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

Agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Termasuk lebih memanfaatkan fasilitas e-service yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Wajib dimutakhirkan Informasi pelayanan publik. Wajibkan menyediakan informasi non elektronik (poster/ spanduk/ leaflet / buku/ dokumen/ bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, ruang publik, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

#### 5) Konsultasi dan pengaduan

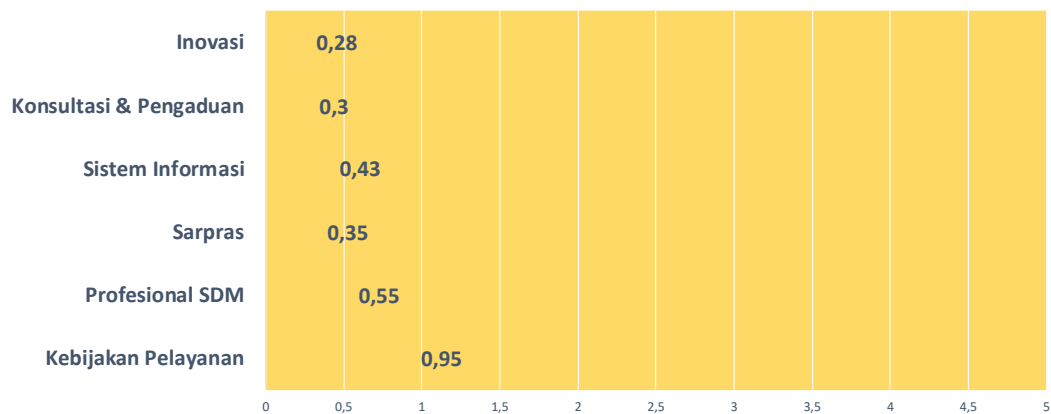
Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa sarana SMS dan website. Namun Arsip proses konsultasi belum dimuat di media informasi. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa email dan website. Namun hasil penanganan pengaduan masyarakat tidak diarsipkan.

Aspek yang harus diperbaiki adalah menyediakan sarana dan media konsultasi layanan yang lengkap berupa ruang khusus konsultasi, SMS, Email, Telepon, Media social dan Petugas khusus penanganan konsultasi. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi yang lengkap sesuai aturan. Menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, email, SMS/ Telepon, website dan Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy dan dipublikasikan disemua media.

#### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik.. Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Inovasi belum menghasilkan penghargaan tingkat local maupun nasional.

## **11. Puskesmas Citangkil**



Hasil Penilaian menunjukkan Puskesmas Citangkil memiliki indeks kumulatif 2,81. Angka ini dapat dimaknai memiliki kualitas kinerja pelayanan Cukup dan masuk kategori C. Nilai terbaik ada pada aspek Inovasi menunjukkan angka sempurna 0,28/0,35 atau indeks 0,80. Disusul nilai baik lainnya pada aspek Kebijakan pelayanan dengan indeks 0,95/1,50 atau indeks 0,63. Sedang Nilai terendah pada aspek Konsultasi dan Pengaduan dengan perbandingan indeks 0,3/0,75 atau indeks 0,40.

Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

#### 1) Kebijakan pelayanan

Puskesmas Citangkil telah memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014. 100% Jenis Pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat dan LSM, namun tidak melibatkan akademisi dan Dunia Usaha.

Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard) dan website/media sosial. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner) leaflet/pamflet, dan media social/website.

Pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui atau ditolak. Hasil SKM dibuat arsip dan dipublikasikan diruang Pelayanan, media social dan website. Hasil SKM sudah 100% jenis layanan yang disurvei. Kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti.

.Aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat bukan saja tokoh masyarakat dan LSM tapi juga dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Harus dilakukan monev berkelanjutan.. Standar Pelayanan wajib didokumentasikan dan dipublikasikan di seluruh media yang tersedia. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen. Maklumat Pelayanan dipublikasikan ke seluruh media Informasi, didalam maupun luar ruangan, Masyarakat wajib mendapatkan informasi atas standar

pelayanan dari berbagai media publikasi yang sudah ditentukan sesuai aturan.

Pengumpulan data SKM Wajib dilaksanakan setiap saat dan dilakukan dalam rentang minimal tiap catur wulan. Hasil SKM wajib dipublikasikan dan diarsipkan pada seluruh media publikasi, online maupun offline. Survei SKM wajib mencakup keseluruhan jenis layanan. Tindak lanjut hasil SKM wajib dilakukan sebelum laporan SKM terbit.

## 2) Profesionalisme SDM

Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai diklat dan sertifikat yang diikuti/dimiliki pelaksana layanan. Jam kerja layanan harian berlangsung 6 jam, Jam kerja kantor selama 6 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Jangka waktu penyelesaian jenis layanan dibrata-rata 4 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat membutuhkan waktu 1-2 menit.

Tersedia Aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan. Sudah ada aturan terkait Pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 6 bulan sekali. lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi selambatnya 1 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S serta jargon Sehati.

Aspek yang perlu diperbaiki adalah Jam kerja layanan harian dan jam kerja kantor ditambah menjadi 8 Jam. Jika perlu jam pelayanan ditambah menjad 24 Jam. Kesigapan pelaksana layanan harus ditingkatkan menjadi lebih cepat dalam kisaran waktu 1-2 menit. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilakukan dengan frekuensi 1 bulan, dibuatkan apresiasi kepada pegawai berupa pegawai berprestasi bulanan serta didokumentasikan.

## 3) Sarana Prasarana

Tersedia Tempat Parkir dengan petugas parkir, gratis, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tidak terdapat karcis dan tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti TV, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air Minum, area merokok, hotspot dan ruang ibadah. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset duduk, toiletres dan air bersih tanpa wastafel. Toilet disediakan Terpisah pria dan wanita. Tersedia step lobby/ramp, toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus dan kursi roda bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Juga tersedia penunjang seperti Mesin Fotocopy, Ruang laktasi dan arena bermain anak.

Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi).

Aspek yang harus diperbaiki adalah Fasilitas Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Harus disediakan karcis dan perlu di buat parkir khusus untuk kelompok rentan. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya harus dilengkapi. Fasilitas Toilet bersih yang harus ditambahkan yakni kloset jongkok dan wastafel.

#### 4) Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Situs/website merupakan milik Dinkes kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Terdapat pemutakhiran Informasi pelayanan public tiap semester. Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stakeholder.

Agar pemberian informasi dapat berjalan maksimal, sosialisasi website Dinas Kesehatan yang memuat menu/konten khusus untuk puskesmas se-Kota Cilegon dimaksimalkan. Perlu dibuatkan subdomain puskesmas di website Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Termasuk lebih memanfaatkan fasilitas e-service yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Wajib dimutakhirkan Informasi pelayanan publik setiap hari.

#### 5) Konsultasi dan pengaduan

Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa sarana Ruang khusus konsultasi, alamat surat konsultasi, SMS, Email, Telepon, Website dan Media social. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi website medsos dan Spanduk. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, email, SMS/ Telepon, website dan Media social. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.

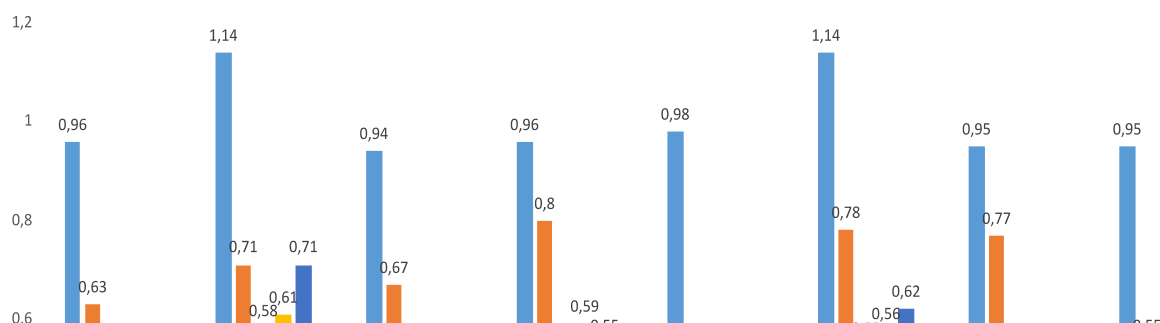
Aspek yang harus diperbaiki adalah menyediakan sarana dan media konsultasi layanan yang lengkap berupa ruang khusus konsultasi, SMS, Email, Telepon, Media social dan Petugas khusus penanganan konsultasi. Arsip proses konsultasi dimuat di media informasi yang lengkap sesuai aturan. Menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan secara lengkap.

#### 6) Inovasi pelayanan

Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi tersebut dinamakan Program Gizi Dengan Kegiatan CFD (Citangkil Food Delivery). Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Belum disertakan mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dan belum mendapatkan penghargaan.

## 2. Perbandingan Per-Aspek antar Puskesmas di Kota Cilegon

### Rekapitulasi Nilai Aspek



Tabel diatas merupakan tabel hasil rekapitulasi nilai aspek Puskesmas Kota Cilegon, setiap warna melambangkan enam aspek yang berbeda. Dari membaca tabel di atas dapat diketahui perbandingan kondisi tertinggi dan terendah nilai indeks per-aspek setiap puskesmas di Kota Cilegon. Selain itu, dari data yang ditampilkan pada tabel dapat diketahui kesimpulan secara umum kondisi pelayanan publik Puskesmas di Kota Cilegon. Berikut kesimpulan perbandingan nilai indeks peraspek Puskesmas di Kota Cilegon sebagai berikut:

- a) Pada Aspek Kebijakan Pelayanan dengan acuan nilai indeks 1,5, Puskesmas Cibeber dan Puskesmas Pulomerak mendapatkan skor tertinggi masing-masing sebesar 1,14 sedangkan Puskesmas Citangkil dan Puskesmas Ciwandan mendapatkan skor terendah 0,95. Pada tabel terlihat nilai indeks antar enam puskesmas —selain Cibeber dan Pulomerak—merata dengan nilai indeks rata-rata 0,956. Hasil perhitungan ini memberikan gambaran bahwa kondisi pelayanan publik pada aspek kebijakan pelayanan pada puskesmas di Kota Cilegon terlaksana merata.

### Nilai Aspek Kebijakan Pelayanan

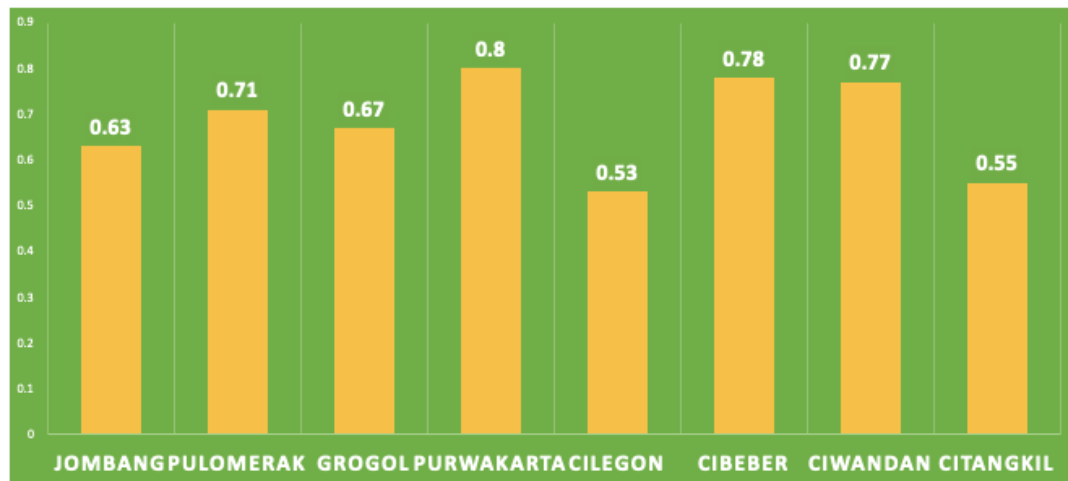


- b) Pada Aspek Profesional SDM dengan acuan nilai indeks 0,9, Puskesmas Purwakarta mendapatkan skor tertinggi 0,8 dan skor terendah 0,53 diraih Puskesmas Cilegon. Pada tabel



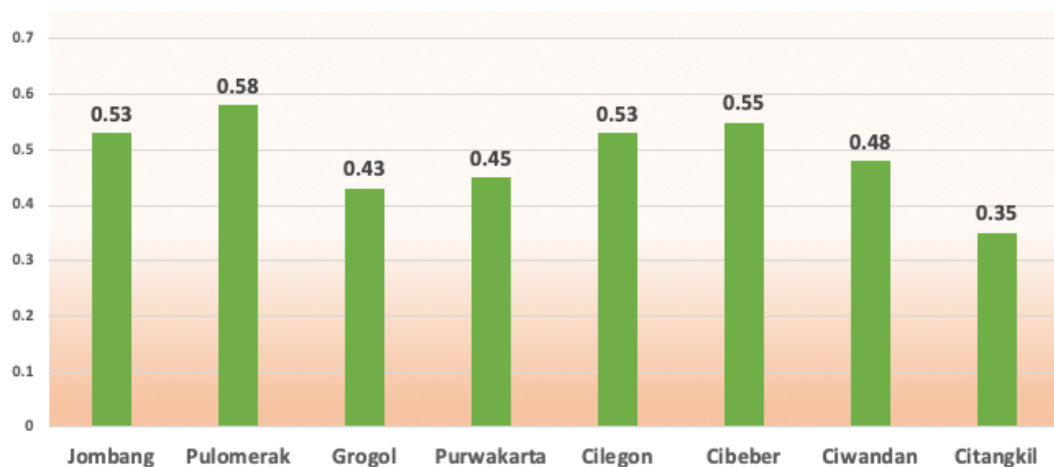
terlihat bahwa nilai indeks puskesmas Kota Cilegon pada aspek ini bervariasi yakni diantara rentang nilai 0,53 – 0,8. Namun, yang menjadi perhatian adalah gap skor tertinggi dan terendah cukup tinggi yakni 0,3. Hal ini dapat menunjukkan bahwa gambaran kondisi pelayanan publik pada aspek profesionalisme SDM Puskesmas di Kota Cilegon tidak merata atau bervariasi.

### Nilai Aspek Profesional SDM

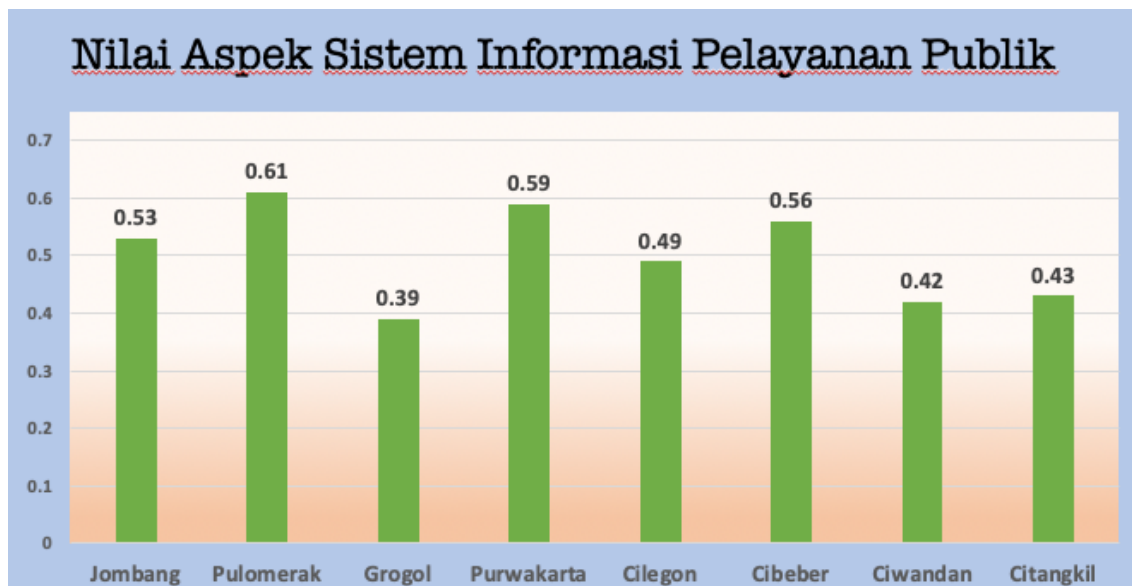


- c) Pada aspek Sarana dan Prasarana Publik dengan acuan nilai indeks 0,75. Puskesmas Pulomerak mendapat skor tertinggi 0,58 dan skor terendah 0,35 diraih Puskesmas Citangkil. Sama dengan penjelasan aspek sebelumnya, pada aspek sarana prasarana ditemukan nilai indeks yang bervariasi dalam rentang 0,35-0,58. Dengan demikian kondisi sarana dan prasarana puskesmas di Kota Cilegon tidak merata atau bervariasi.

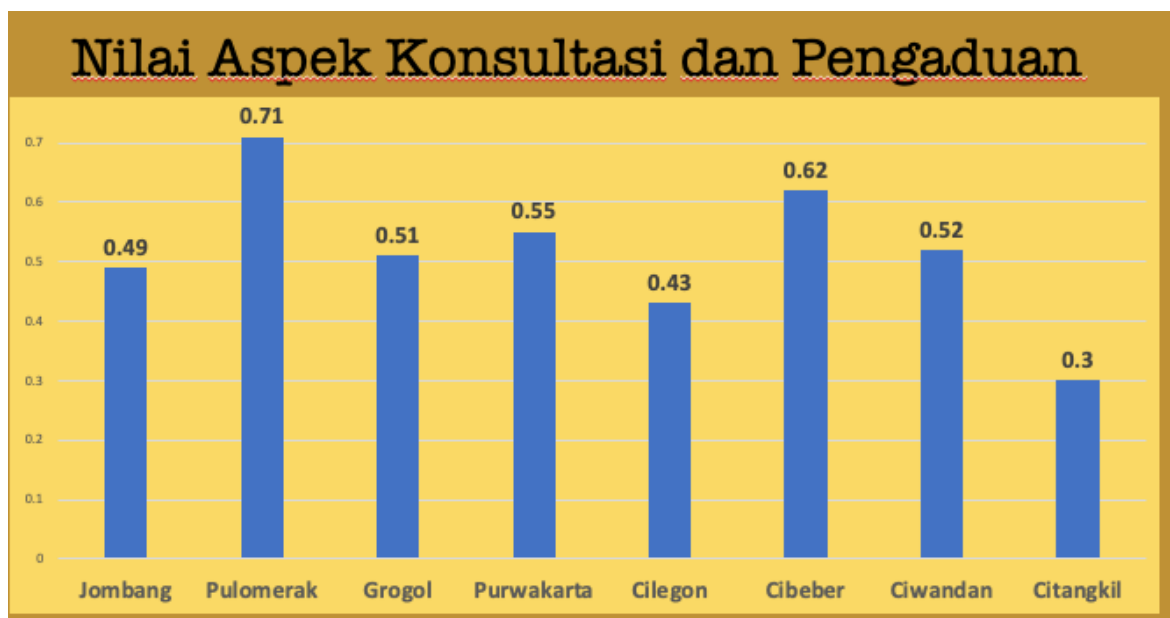
### Nilai Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik



- d) Pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik dengan acuan nilai indeks 0,75. Puskesmas Pulomerak memperoleh skor tertinggi 0,61 dan Puskesmas Grogol skor terendah 0,39. Nilai rata-rata pada aspek ini adalah 0,5. Terlihat sekali ada gap antara skor terendah 0,39 dengan nilai tertinggi 0,61 maupun dengan nilai rata-rata. Hal ini menggambarkan bahwa kondisi sarana dan prasarana Puskesmas Grogol berada di bawah rata-rata sarana prasarana Puskesmas yang ada di Kota Cilegon.



- e) Pada aspek Konsultasi dan Pengaduan dengan acuan nilai indeks 0,75. Kecamatan Pulomerak melesat dengan skor 0,71 meninggalkan puskesmas lainnya terutama Puskesmas Citangkil dengan skor terendah 0,3. Nilai rata-rata aspek ini adalah 0,52. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Pulomerak memiliki perhatian yang lebih terhadap aspek konsultasi dan pengaduan disaat puskesmas lainnya tidak demikian. Menjadi perhatian bagi Puskesmas Citangkil yang tertinggal jauh sekitar 0,4 dengan skor tertinggi dan tertinggal 0,2 dengan nilai rata-rata.



- f) Terakhir pada aspek Inovasi dengan acuan nilai indeks 0,35. Kondisi aspek inovasi pada puskesmas lebih baik dibandingkan dengan kategori-kategori unit pelayanan publik lainnya di Kota Cilegon. Ada empat puskesmas yang berhasil meraih nilai maksimal 0,35 antara lain Puskesmas Pulomerak, Puskesmas Purwakarta, Puskesmas Cilegon dan Puskesmas Cibeber. Ada tiga puskesmas yang meraih nilai 0,28 yakni Puskesmas Jombang, Puskesmas Grogol dan Puskesmas Ciwandan. Dan nilai terendah 0,21 diraih Puskesmas Citangkil. Bila dihitung nilai rata-rata pada aspek ini adalah 0,31. Sekali lagi untuk menjadi perhatian bagi Puskesmas Citangkil karena aspek inovasinya berada dibawah rata-rata puskesmas lainnya.



Kesimpulan selanjutnya adalah diantara kedelapan puskesmas yang ada di Kota Cilegon tidak ada yang meraih nilai indeks diatas 4,51 atau kategori pelayanan prima. Tertinggi yang diraih Puskesmas Pulomerak dengan nilai 4,11 atau kategori sangat baik. Nilai rata-rata indeks puskesmas di Kota Cilegon adalah 3,5 yang artinya puskesmas di Kota Cilegon pada umumnya mendapatkan kategori baik dengan catatan. Ada beberapa faktor setidaknya yang menyebabkan kondisi tersebut antara lain *pertama*, kebanyakan nilai indeks per aspek tidak berhasil mencapai acuan nilai indeks per-aspek. Keberhasilan pencapaian acuan nilai indeks hanya ditemukan pada aspek inovasi selebihnya tidak ditemukan. *kedua*, ketidaktahuan unit Puskesmas bahwa aspek kebijakan pelayanan merupakan aspek dengan nilai bobot terbesar yakni 30%. Sedangkan pada hasil penelitian ditemukan rata-rata margin tertinggi dari nilai rata-rata aspek ada pada aspek kebijakan pelayanan yaitu sebesar 0,5. Dengan demikian, puskesmas harus memberikan perhatian terhadap aspek ini saja sudah mampu meningkatkan nilai indeks keseluruhan. *Ketiga*, keberhasilan aspek inovasi pada unit puskesmas patut diapresiasi sebab setengah Puskesmas di Kota Cilegon berhasil meraih angka sempurna yakni 0,35.

## 7. Saran Perbaikan

Saran perbaikan secara lengkap dilampirkan secara terpisah dalam laporan kompetisi pelayanan publik ini. Namun secara umum terdapat beberapa saran perbaikan untuk keseluruhan unit pelayanan publik:

1. Unit Pelayanan Teknis (UPT) hendaknya mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan pelayanan publik karena belum ada yang masuk kategori sangat baik dan masih ditemukan UPT yang masuk kategori gagal (0.76) yaitu UPT Sampah 2.
2. Di sisi lain, belum ada Unit Pelayanan Publik yang mencapai kategori Pelayanan Prima (Di atas 4.51). hendaknya ada beberapa Unit Layanan yang diproyeksikan mendapatkan kategori Pelayanan Prima sehingga menjadi role model atau acuan untuk unit pelayanan publik yang lain. Dari hasil kompetisi ini tiga unit pelayanan public bisa didorong yaitu Kecamatan Cibeber (Nilai indeks 4.25), Puskesmas Pulomerak (4.11) dan DPMPTSP (4.12).

3. Dari berbagai aspek penilaian, aspek yang memiliki bobot terbesar (1.5) namun belum dimaksimalkan yaitu Aspek Kebijakan Pelayanan. Penguatan aspek ini tidak membutuhkan banyak anggaran namun dapat mendongkrak nilai indeks keseluruhan.
4. Sarana-prasarana juga harus mendapatkan perhatian, namun koordinasi dengan pihak terkait terutama BAPPEDA dalam memprioritaskan aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam proses penganggaran. Hal ini tentu saja bukan sekedar meningkatkan nilai indeks pelayanan publik tapi juga berarti peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Dalam hal aspek konsultasi dan pengaduan, pemenuhan keseluruhan media konsultasi dan pengaduan harus mendapat perhatian. Aspek ini menjadi penting untuk mempermudah pelayanan serta meningkatkan nilai indeks. Begitu juga dengan pelaksanaan dan dokumentasi Survey Kepuasan Masyarakat serta memaksimalkan penggunaan Informasi teknologi.
6. Memaksimalkan penggunaan Informasi dan Teknologi juga menjadi aspek penting untuk meningkatkan aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Inovasi. Koordinasi dan pembimbingan oleh Dinas Kominfo menjadi amat penting.
7. Dalam aspek inovasi, terdapat banyak inovasi namun masih sedikit yang diikuti kompetisi dan mendapatkan penghargaan. Hal ini harus didorong dengan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di tingkat Kota Cilegon
8. Dalam aspek Profesionalisme SDM pemenuhan keseluruhan aspek dalam perilaku dan kode etik menjadi catatan penting, terutama aspek sanksi dan penghargaan. Temuan menemukan aspek ini dijalankan di banyak unit pelayanan publik namun tidak dibuat secara tertulis sehingga tidak mendapatkan penilaian maksimal.
9. Secara khusus perlu ada sosialisasi yang lebih massif tentang Permenpan RB No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai acuan dalam meningkatkan nilai evaluasi sekaligus meningkatkan pelayanan publik di Kota Cilegon.

## LAMPIRAN

