

LAPORAN KOMPETISI

Pelayanan Publik Kota Cilegon

2020

- Organisasi Perangkat Daerah
- Unit Pelayanan Terpadu
- KECAMATAN
- PUSKESMAS



**LAPORAN HASIL PENILAIAN
KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA CILEGON
TAHUN 2020**

**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

M. Rizky Godjali

Cilegon, 2020

Daftar Isi

Tujuan.....	3
Sasaran.....	3
Ruang Lingkup.....	3
Waktu.....	5
Pelaksana.....	5
Periode.....	6
Hasil Kompetisi.....	7
Kategori Kecamatan	7
Kategori Puskesmas.....	49
Kategori Perangkat Daerah	95
Kategori Unit Pelayanan Terpadu.....	136
Lampiran.....	137

A. TUJUAN

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

1. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
2. Mendorong kreativitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon
3. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
4. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

B. 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.

C. RUANG LINGKUP

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 17 tahun 2017, ruang lingkup penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini terdiri dari 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 Organisasi Perangkat Daerah

- a. Dinas Perhubungan
- b. Dinas Tenaga Kerja
- c. Dinas Lingkungan Hidup
- d. RSUD Kota Cilegon
- e. Dinas Sosial
- f. Dinas Pendidikan
- g. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- h. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- i. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD)

2. Kategori Unit Pelaksana Teknis

- a. UPT Keluarga Berencana
- b. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
- c. UPT Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu
- d. UPT Pengelolaan Dana Bergulir
- e. UPT Balai Latihan Kerja
- f. UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I
- g. UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah II
- h. UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III
- i. UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah IV
- j. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah I
- k. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah II
- l. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah III
- m. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah IV

3. Kategori Kecamatan

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

4. Kategori Puskesmas

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

D. WAKTU

Kegiatan Kompetisi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon dilaksanakan pada tanggal 7-13 Oktober 2020.

E. 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
 4. Ika Arinia Indriyany, MA
 5. Bayu Nurrohman, M.Ipol
 6. M Dian Hikmawan, MA
 7. Yeby Ma'asan Mayrudin, MA
 8. Moh Rizky Godjali, MA
 9. Gilang Ramadhan, MA
 10. Wahyu Kartiko Utami, MA
- **Surveyor**
 1. Mahpudin, S.I.P
 2. M Dika Anugrah, S.I.P
 3. Selvi Sulistiani
 4. Farah Fatika Sari
 5. Karin Caroline Kelly
 6. Nuda Urrohmah
 7. Fatonah
 8. Wawan
 - **Operator Komputer**
 1. Siska Lestari, SE
 2. Bayu Panatagama, SE
 3. Ulva Amelia, S.Psi
 4. Aufira Utami, M.Si

F. PERIODE

Periode penilaian kompetisi pelayanan publik di Kota Cilegon ini adalah untuk Januari – Desember 2020.

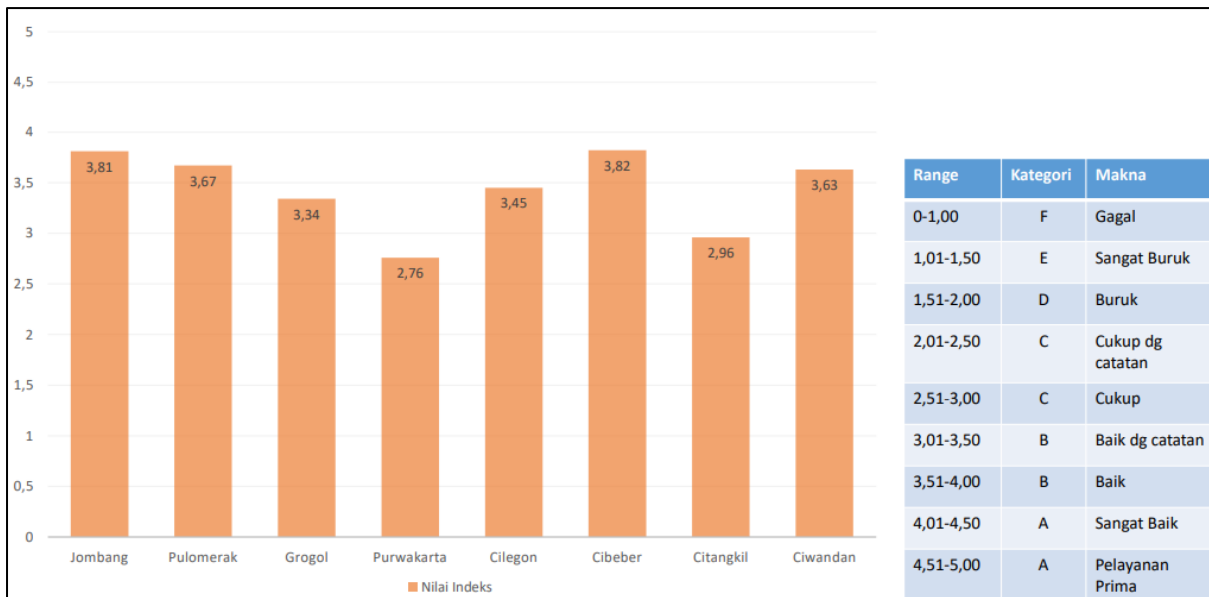
G. HASIL KOMPETISI

1. KATEGORI KECAMATAN

a. Deskripsi Umum

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Kecamatan menunjukkan bahwa Kecamatan Cibeber dengan nilai indeks tertinggi (3,82), diikuti oleh Kecamatan Jombang (3,81) dan Kecamatan Pulomerak (3,67). Sementara nilai indeks terendah ditempati oleh Kecamatan Purwakarta (2,76). Berikut nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Kecamatan Kota Cilegon.

Tabel 1. Nilai Indeks Kategori Kecamatan



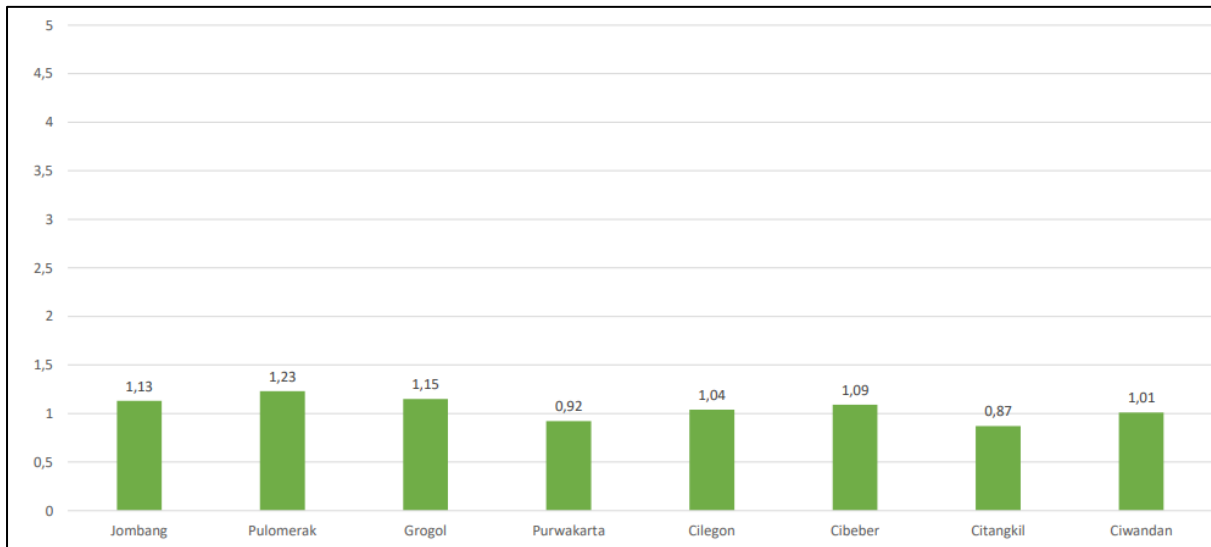
b. Nilai Aspek

1. Kebijakan Pelayanan

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori kecamatan pada aspek kebijakan pelayanan menempatkan Kecamatan Pulomerak pada posisi pertama dengan nilai indeks sebesar 1,23, sementara posisi kedua dan ketiga masing-masing ditempati oleh Kecamatan Grogol (1,15) dan Kecamatan Jombang (1,13). Sedangkan nilai indeks terendah ditempati oleh Kecamatan Citangkil (0,87). Dibawah ini penilaian

keseluruhan dari kategori Kecamatan Kota Cilegon pada aspek Kebijakan Pelayanan.

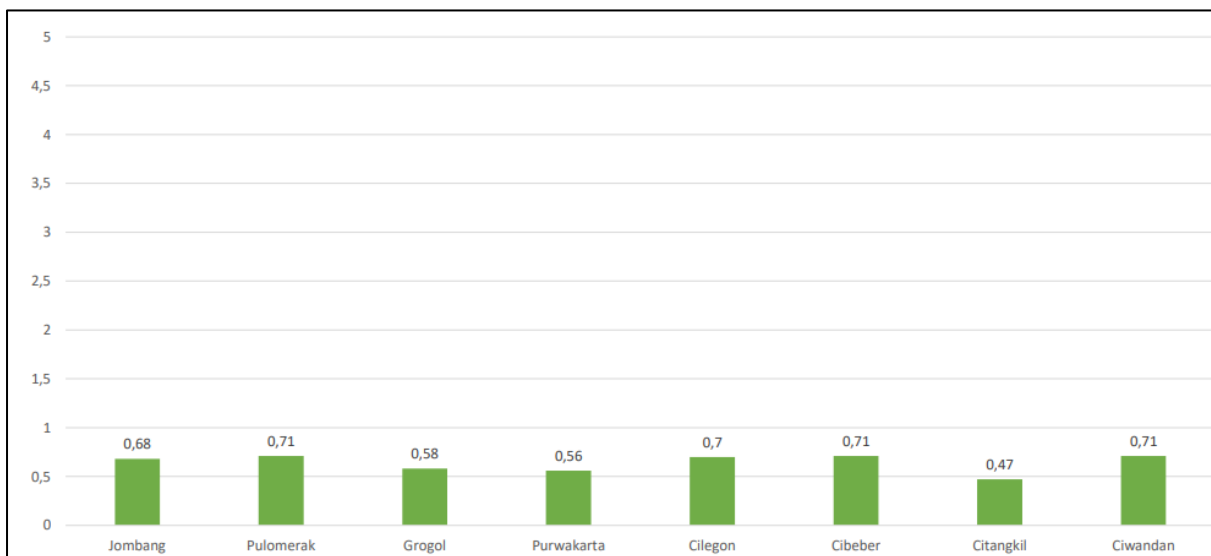
Tabel 2. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Kebijakan Pelayanan



2. Aspek Profesionalitas SDM

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori kecamatan pada aspek profesionalitas SDM menempatkan Kecamatan Pulomerak, Cibeber dan Ciwandan dengan nilai indeks tertinggi (0,71). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Kecamatan Citangkil (0,47). Berikut nilai indeks keseluruhan aspek Profesionalitas SDM.

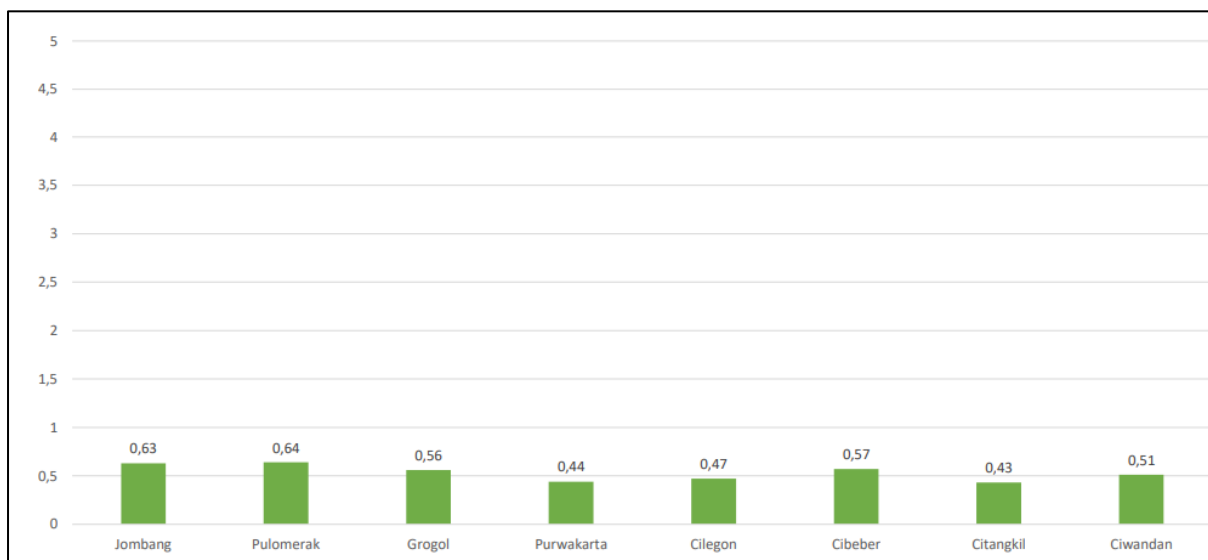
Tabel 3. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Profesionalitas SDM



3. Aspek Sarana Prasarana

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori kecamatan pada aspek sarana prasarana pelayanan publik menempatkan Kecamatan Pulomerak dengan nilai indeks tertinggi (0,64). Sementara posisi kedua dan ketiga masing-masing ditempati oleh Kecamatan Jombang (0,63) dan Kecamatan Cibeber (0,57). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Kecamatan Citangkil (0,43). Berikut nilai indeks keseluruhan aspek sarana prasarana pelayanan publik.

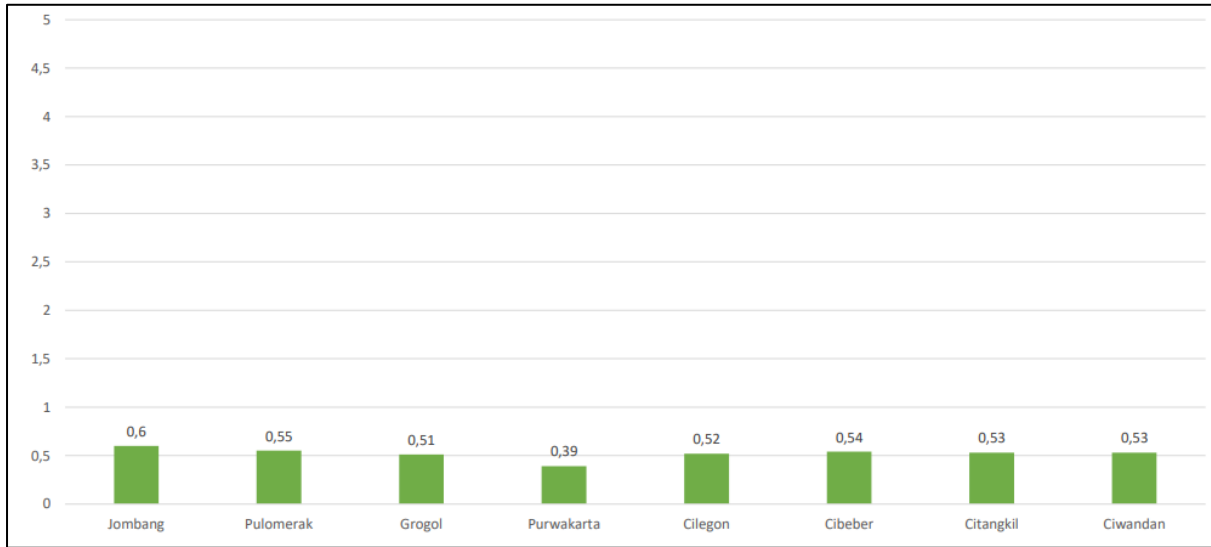
Tabel 4. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Sarana Prasarana



4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori kecamatan pada aspek sistem informasi pelayanan publik menunjukkan bahwa Kecamatan Jombang menempati posisi pertama (0,6). Disusul oleh Kecamatan Pulomerak (0,55). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Kecamatan Purwakarta (0,39). Berikut nilai indeks keseluruhan aspek sistem informasi pelayanan publik.

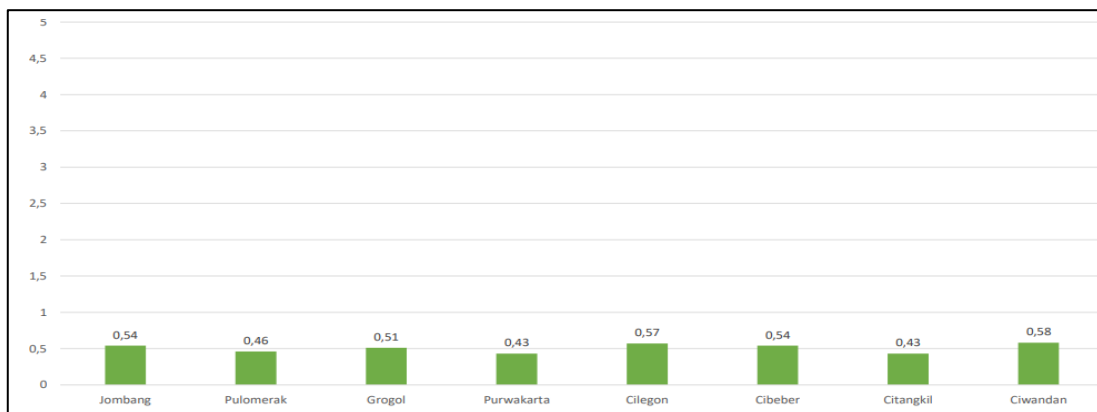
Tabel 5. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Kecamatan dengan aspek konsultasi dan pengaduan menempatkan Kecamatan Cilegon dengan nilai indeks tertinggi (0,57), diikuti oleh Kecamatan Cibeber dan Jombang dengan masing-masing memperoleh nilai indeks (0,54). Sementara nilai indeks terendah ditempati oleh Kecamatan Citangkil dan Purwakarta (0,43). Dibawah ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Kecamatan Kota Cilegon pada aspek Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik.

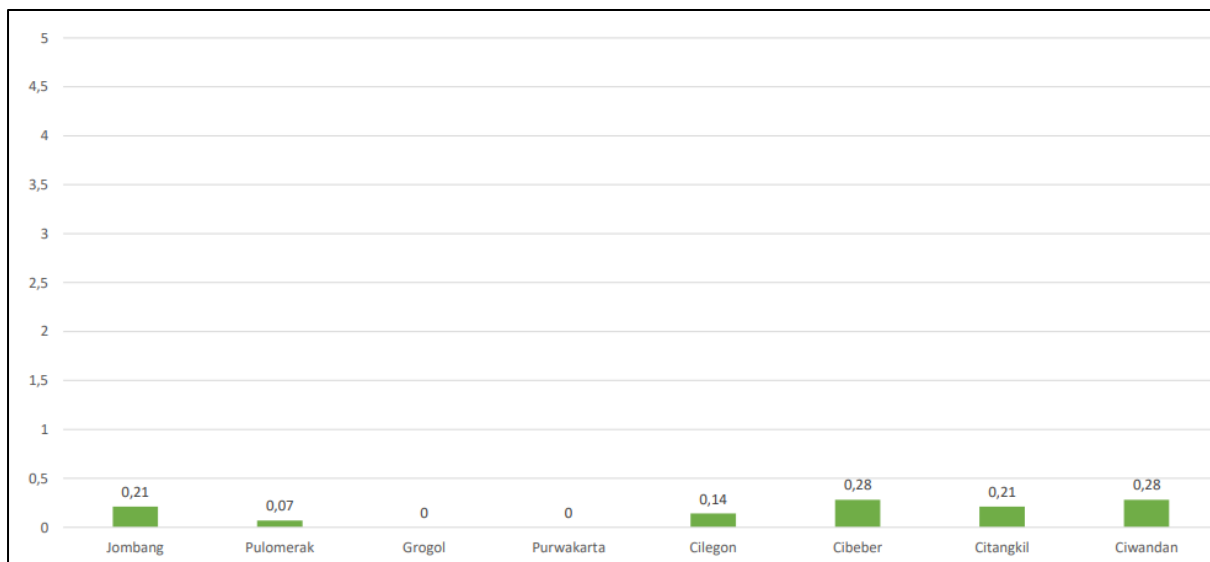
Tabel 6. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik



6. Aspek Inovasi

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Kecamatan dengan aspek inovasi menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh Kecamatan Ciwandan dan Kecamatan Cibeber dengan nilai sebesar 0,28. Sedangkan Kecamatan Grogol dan Purwakarta mendapatkan nilai indeks sangat rendah (0) atau tidak ada sama sekali aspek inovasi yang ditawarkan. Dibawah ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Kecamatan Kota Cilegon pada aspek inovasi.

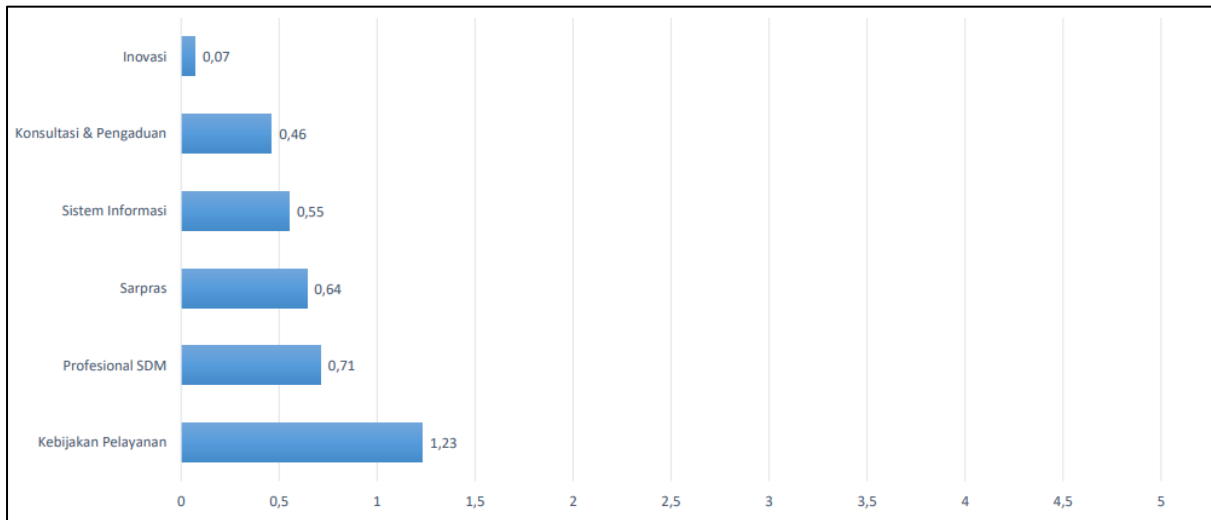
Tabel 7. Nilai Indeks Kategori Kecamatan Aspek Inovasi



c. Analisa Unit Penyelenggara Layanan

1. Kecamatan Pulomerak

Tabel 8 Nilai Indeks Kecamatan Pulomerak



Hasil penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Pulomerak di tahun 2020 meningkat melampaui nilai yang diperoleh pada tahun 2019. Nilai indeks kumulatif Kecamatan Pulomerak tahun ini mencapai 3,67. Dengan demikian, kategori kinerja pelayanan publik Kecamatan Pulomerak adalah **Baik**. Seluruh aspek kecuali sistem informasi yang tetap mengalami peningkatan nilai indeks. Rata-rata kenaikan tiap aspek mengalami kenaikan sebesar 0,10. Tahun 2020 menjadi tahun prestasi bagi Kecamatan Pulomerak. Berikut penjelasan per aspek :

- **Aspek Kebijakan Layanan**

Nilai indeks kebijakan pelayanan Kecamatan Pulomerak adalah 1,23. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 1,13, maka ada kenaikan 0,10. Nilai rata-rata indeks kebijakan pelayanan Kecamatan se-kota Cilegon adalah 1, ada selisih 0,23 dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 1,5. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat:

Pada Standar Pelayanan (SP), Kecamatan Pulomerak sudah memenuhi 5 dari 6 Komponen SP berdasarkan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014 yaitu syarat, prosedur, waktu, produk dan pengelolaan pengaduan. Seluruh jenis

pelayanan sudah dibuat SP. Sistem antrian dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian dan dipanggil menggunakan alat pengeras suara. SP yang ditetapkan hanya didokumentasikan belum dipublikasikan. Penetapan Ketentuan SP sudah dibuat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, melibatkan setidaknya dua unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, namun belum dilakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Informasi SP dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat melalui tatap muka, membaca dilokasi tempat layanan, dan melalui media telp, wa, email. SP sudah tepat guna secara substansi. SP sudah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan (waktu, biaya dan produk langganan). Sudah ada Maklumat pelayanan namun hanya didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik 3 bulan sekali secara langsung. Hasil SKM 60% sudah ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Hasil SKM ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara 1 bulan setelah laporan terbit.

Hal yang perlu ditingkatkan Puskesmas Pulomerak antara lain meningkatkan dokumentasi baik SP, Maklumat Pelayanan dan Pengaduan untuk dipublikasikan melalui media online. Hal tersebut bisa dengan memanfaatkan laman website yang sudah dimiliki oleh Kecamatan Pulomerak <http://kecpulomerak.cilegon.go.id/> . Selanjutnya menambahkan komponen biaya pada SP agar mendapatkan nilai maksimal. Terakhir, meningkatkan hasil SKM yang menjadi acuan kebijakan sebanyak 80% dan sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti.

- **Aspek Profesionalisme SDM**

Nilai indeks kebijakan pelayanan Kecamatan Pulomerak adalah 0,71. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 0,64, maka ada kenaikan 0,07. Nilai rata-rata indeks profesionalisme Kecamatan se-kota Cilegon adalah 0,63, ada selisih 0,11 dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 0,90. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan

Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat:

Kompetensi pelaksana pelayanan di Kecamatan Pulomerak sudah mencapai 21%-40% yang sesuai dengan kebutuhan jenis layanan. Jumlah kerja kantor Kecamatan Pulomerak adalah 8 jam sedangkan jumlah jam layanan adalah 7 jam. Aktivitas pelayanan akan terhenti pada saat waktu istirahat. Namun, Kecamatan Pulomerak menambah waktu pelayanan pada hari Sabtu. Maka responsifitas pelaksana layanan dinilai 4 dari skala 5 dalam memberikan pelayanan. Pelaksana layanan dinilai 4 dari skala 5 dalam responsivitas memberikan pelayanan. Pegawai Kecamatan Pulomerak sudah terikat aturan perilaku dan kode etik antara lain UU No.. 5 tahun 2015 tentang ASN, PP No. 42 tahun 2004 Kode etik PNS, dan Peraturan Walikota No. 35 tahun 2014. Aturan tersebut mengatur tentang hak, kewajiban, penghargaan dan sanksi, larangan KKN, larangan diskriminatif. Kecamatan Pulomerak juga sudah memberikan penghargaan bagi pegawainya yang berprestasi setidaknya satu tahun sekali. Dalam menegakkan aturan, pimpinan Kecamatan Pulomerak akan memberikan sanksi 6 bulan sampai dengan 1 tahun sejak ditetapkan melanggar. Budaya kerja sudah dilaksanakan antara lain menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan dan budaya 5S.

Hal yang dapat ditingkatkan untuk masa yang akan datang antara lain *pertama*, aktifitas pelayanan terus berjalan dengan menggunakan sistem istirahat pegawai bergiliran. *Kedua*, responsivitas pelayanan ditingkatkan dengan tidak membiarkan pelanggan menunggu untuk dilayani. *Ketiga*, meningkatkan angka persentase jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan jenis layanan menjadi setidaknya 80%. *Keempat*, pemberian penghargaan diberikan secara periodic setidaknya setiap 1 bulan dan ditetapkan melalui SK. *Kelima*, meningkatkan penegakan sanksi selambatnya 1 bulan setelah ditetapkan melanggar.

- **Sarana Prasarana**

Nilai indeks sarana dan prasarana Kecamatan Pulomerak adalah 0,64. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 0,47, maka ada kenaikan 0,17. Nilai rata-rata indeks sarana prasarana Kecamatan se-kota Cilegon adalah 0,50, ada selisih 0,17

dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 0,75. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat:

Kecamatan Pulomerak sudah memenuhi tempat parkir ideal sesuai dengan PermenPAN RB No. 17 tahun 2017 yakni memiliki sistem perparkiran baik. Sistem tersebut antara lain terletak di dalam area kantor dan tidak dipungut biaya, memiliki petugas parkir, menggunakan karcis, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta area khusus bagi pelanggan disabilitas. Sudah tersedia sarana ruang tunggu dengan fasilitas lengkap TV, AC, bahan bacaan, monitor antrian, air minum dan ruang ibadah. Sudah tersedia toilet namun toilet belum terpisah laki-laki dan perempuan. Sudah ada fasilitas bagi pelanggan disabilitas baru tersedia step lobby untuk pengguna kursi roda, kursi roda, tongkat difabel dan petugas khusus. Sudah tersedia fasilitas penunjang lainnya lengkap antara lain fotocopy, ATK, ruang laktasi bagi ibu menyusui. *Front office* sudah tersedia untuk melayani kebutuhan konsultasi dan informasi secara tatap muka langsung. Posisi *front office* terletak di bagian depan kantor, berupa ruangan khusus dan mudah untuk diakses. Selain fungsi konsultasi dan informasi, juga sebagai layanan pengaduan tatap muka langsung.

Hal yang dapat ditingkatkan untuk masa yang akan datang antara lain *pertama*, menambah sarana dan prasarana bagi pelanggan disabilitas/lansia/ibu hamil dan menyusui seperti toilet khusus disabilitas, loket khusus, kursi prioritas. *Kedua*, toilet perlu untuk dipisah antara laki dan perempuan serta pilihan antara kloset jongkok atau duduk.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Nilai indeks sistem informasi pelayanan publik Kecamatan Pulomerak adalah 0,55. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 0,57, maka ada penurunan point 0,02. Nilai rata-rata indeks kebijakan pelayanan Kecamatan se-kota Cilegon adalah 0,52, ada selisih 0,06 dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 0,75. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek

ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat.

Kecamatan Pulomerak sudah menyediakan sistem informasi pelayanan publik elektronik tidak online memuat profil penyelenggara, Pelaksana, SP, Maklumat Pelayanan, dan pengelolaan Pengaduan. Oleh karena itu, hanya dapat diakses di ruang pelayanan. Kecamatan ini memiliki website sub domain Pemkot Cilegon <http://kecpulomerak.cilegon.go.id/index.php/web/data/syarat> , namun pemutahiran data dilakukan 1 tahun sekali. 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.

Hal yang dapat ditingkatkan untuk masa yang akan datang adalah mengintegrasikan seluruh layanan menjadi e-layanan dengan memaksimalkan website yang sudah dimiliki, membuat e-SKM dan e-konsultasi dan pengaduan, meningkatkan pemutakhiran data menjadi satu hari sekali, dan petugas khusus untuk mengelola sistem informasi tersebut.

- **Konsultasi Pengaduan**

Nilai indeks konsultasi dan pengaduan Kecamatan Pulomerak adalah 0,46. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 0,59, maka ada penurunan point sebesar 0,13. Nilai rata-rata indeks kebijakan pelayanan Kecamatan se-kota Cilegon adalah 0,50, ada selisih 0,13 dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 0,75. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat:

Kecamatan Pulomerak sudah menyediakan sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung maupun lewat telpon. Proses konsultasi sudah didokumentasikan secara manual. Selanjutnya, Kecamatan Pulomerak sudah menyediakan sarana pengaduan berbasis online, dan ada petugas khusus yang menangani pengaduan, Pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy.

Hal yang dapat ditingkatkan untuk masa yang akan datang adalah mengintegrasikan dokumentasi dan publikasi hasil konsultasi dan pengaduan dengan sistem informasi berbasis elektronik dan online. Selanjutnya, proses konsultasi dan pengaduan dilakukan secara online sehingga jangkauan masyarakat semakin luas .

- **Inovasi**

Nilai indeks inovasi Kecamatan Pulomerak adalah 0,07. Pada tahun 2019 nilai indeks aspek ini adalah 0,07, maka tidak ada perubahan nilai. Nilai rata-rata indeks kebijakan pelayanan Kecamatan se-kota Cilegon adalah 0,20, ada selisih 0,08 dengan Kecamatan Pulomerak. Nilai maksimal yang dapat diperoleh pada aspek ini adalah 0,35. Dibandingkan dengan nilai indeks kecamatan lainnya, Kecamatan Pulomerak menduduki posisi nilai tertinggi pada aspek ini. Berikut akan dipaparkan indikator yang menyebabkan nilai indeks aspek ini meningkat:

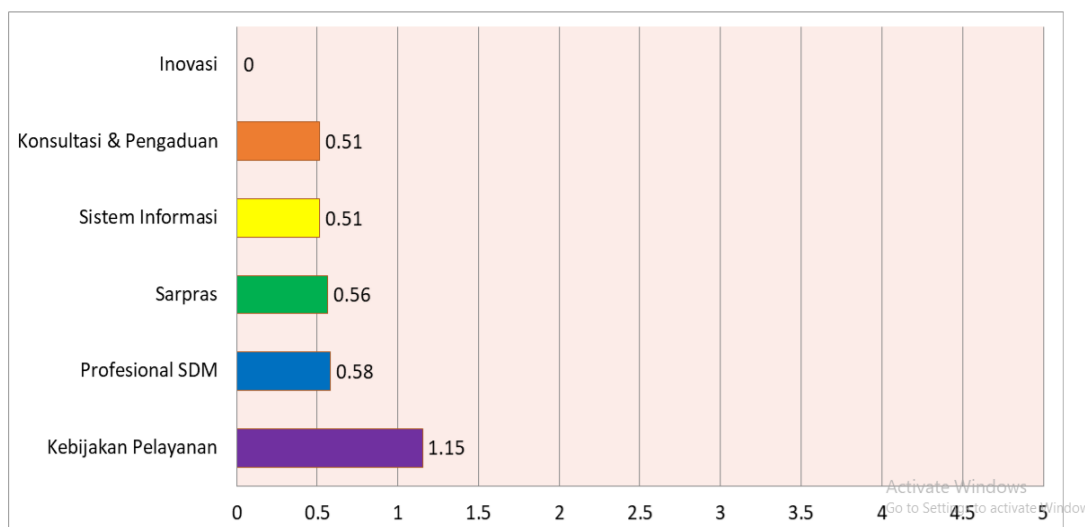
Kecamatan Pulomerak sudah menyediakan inovasi yang berusia lebih dari satu tahun, berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat namun belum dikompetisikan. Inovasi antara lain pelayanan hari sabtu, dan profil visualisasi dalam rangka transparansi informasi. Hal yang perlu ditingkatkan untuk masa yang akan datang adalah terus menciptakan inovasi baru yang berbasiskan kebutuhan masyarakat terutama di masa pandemik. Pada prinsipnya inovasi itu mudah, bermanfaat dan solutif.

2. Kecamatan Grogol

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Grogol, berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperoleh indeks sebesar 3,34 dengan predikat BAIK dengan CATATAN. Sebelumnya pada tahun 2019 lalu instansi ini memperoleh indeks sebesar 2,84 dengan predikat CUKUP.

Tabel 9 Nilai Indeks Kecamatan Grogol

Nilai Aspek Kecamatan Grogol
Indeks: 3,34 (Baik dengan Catatan)



Hasil penilaian memperlihatkan kecamatan ini memiliki nilai keseluruhan aspek sebesar 3,34. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik jika memperoleh hasil seperti itu maka masuk pada kategori B yang memiliki makna “BAIK dengan CATATAN”. Nilai pada seluruh aspek memiliki rentang kedekatan yang tidak terlalu jauh. Hampir seluruh aspek mampu melewati nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa antara satu aspek dengan aspek lainnya, kecamatan ini memiliki penilaian yang baik. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek Kebijakan Pelayanan yaitu 1,15. Sedangkan nilai terendah didapat pada aspek Inovasi karena tidak melakukan inovasi dalam pelaksanaan layanan. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

Pertama, Aspek Kebijakan Pelayanan. Kecamatan Grogol pada tahun ini memperoleh nilai rata-rata aspek kebijakan pelayanan sebesar 1,15 dari nilai indeks maksimal 1,5. Bila membandingkan dengan hasil pada tahun 2019 lalu, kecamatan ini hanya memperoleh nilai 0,83, mengalami peningkatan yang positif sekitar 0,32. Artinya, instansi ini terus berupaya melakukan perbaikan standar pelayanannya. Nilai aspek kebijakan pelayanan Kecamatan Grogol menempati posisi kedua terbaik

dari delapan kecamatan di Kota Cilegon. Padahal, sebelumnya pada tahun 2019 berada pada posisi ketujuh dari delapan kecamatan artinya posisinya terendah kedua. Nilai pada tahun 2020 ini menunjukkan bahwa Kecamatan Grogol sudah berupaya cukup baik dalam memenuhi aspek kebijakan pelayanan. Namun, seyogyanya perlu terus ditingkatkan sampai seoptimal mungkin bisa meraih predikat sangat baik atau bahkan pelayanan prima.

Aspek Kebijakan Pelayanan ini sesungguhnya bisa dipetakan dalam tiga kelompok indikator yaitu: (1) standar pelayanan; (2) maklumat pelayanan; dan (3) survei kepuasan masyarakat. Untuk lebih jelasnya, kami akan menjabarkan setiap indikator tersebut. Indikator pertama adalah standar pelayanan (SP). Dari 6 komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No. 15 Tahun 2014, hanya komponen produk yang belum optimal tersedia di instansi ini. Lalu pada tahun ini, baru sekitar 80% Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian dipanggil. Proses penyusunan Standar Pelayanan baru melibatkan 3 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan.

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. Namun, belum ada di area pemerintahan lainnya. Berikutnya, indikator ketiga adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kecamatan Grogol melaksanakan SKM diperuntukkan pada pengguna layanan yang permohonannya disetujui secara langsung, namun hasil SKM tersebut sudah didokumentasikan namun tidak

dipublikasikan. Kemudian, hasil SKM sekitar 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Namun, tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 tahun setelah laporan SKM terbit.

Kedua, Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Nilai indeks Kecamatan Grogol pada aspek ini adalah 0,58 dari nilai indeks maksimal 0,9. Bila dibandingkan dengan penilaian tahun 2019 lalu, pada aspek ini memperoleh nilai 0,67, artinya mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena penurunan beberapa indikator, seperti Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan masih 40% dari nomenklatur yang ditetapkan. Tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, padahal pada tahun lalu ada program pemberian penghargaan. Pemberian sanksi dilakukan melebihi 1 tahun sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana pelayanan belum optimal mencerminkan budaya kerja karena hanya menggunakan seragam khusus tanpa identitas nama dan seterusnya.

Ketiga, Aspek Sarana dan Prasarana. Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Grogol adalah 0,56 dari nilai indeks maksimal 0,75. Rentang nilai indeks pada aspek ini dari delapan kecamatan adalah 0,4-0,68. Bila dibandingkan dengan penilaian tahun 2019 lalu mengalami peningkatan walau tidak begitu signifikan. Meskipun demikian, perlu untuk dilakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan agar tercapai pelayanan prima. Berikut hasil amatan kami, yaitu: tersedia tempat parkir yang luas di dalam area; Parkir kantor gratis, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Namun, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, serta belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC, televisi, dan air minum, namun belum ada monitor antrian; Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan terpisah antara pria dan wanita; Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya; Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, yang terpisah dari layanan lainnya.

Keempat, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik. Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Grogol adalah 0,51 dari nilai indeks

maksimal sebesar 0,75. Pada aspek ini juga, instansi ini mampu melakukan perbaikan dibanding penilaian sebelumnya yang hanya meraih 0,42. Berikut beberapa indikator yang sudah cukup baik, yaitu: Tersedia sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik secara online; Sistem informasi pelayanan publik sudah tersedia berupa data informasi pelayanan, proses kerja; dan Tersedia situs milik unit pelayanan.

Kelima, Aspek Konsultasi dan Pengaduan. Nilai indeks Kecamatan Grogol pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,51 dari nilai maksimal 0,75. Nilai ini tergolong cukup baik untuk unit Kecamatan ini, namun masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Berikut beberapa komponen yang mampu mengangkat penilaian pada instansi ini, yaitu: Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA); Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual; Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan dan pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk *softcopy/hardcopy*.

Keenam, Aspek Inovasi. Kecamatan Grogol memperoleh nilai indeks 0 dari nilai maksimal 0,35. Karena berdasar pada hasil asesmen lapangan oleh tim, pada tahun ini tidak ada inovasi yang dijalankan dikarenakan proses transisi peralihan Camat dan status Camat saat ini masih Pjs yaitu pejabat sementara.

Adapun berikut ini catatan dan saran perbaikan yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini, yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan;
- b. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
- c. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik yang ditampilkan pada suatu monitor pemberitahuan dan ada pemandu antrian guna memberi pelayanan yang memudahkan bagi pengguna layanan
- d. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;

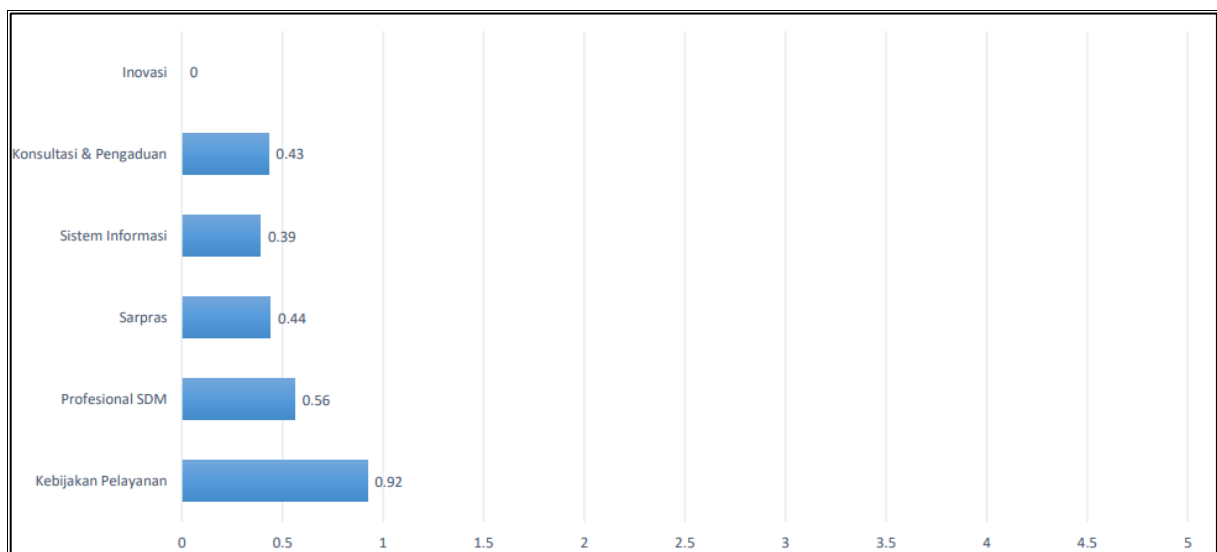
- e. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan tidak hanya di ruang pelayanan, namun juga di media sosial, website, dan area instansi pemerintahan lainnya;
- f. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
- g. Hasil SKM agar dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi (baik di area pelayanan dalam bentuk cetak leaflet, pamflet, poster dan sebagainya maupun di media sosial dan website. Kemudian saran, masukan, dan rekomendasi harus secara cepat dioptimalkan tindak lanjutnya;
- h. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;
- i. Pelaksana layanan perlu responsif dan cepat dalam pelayanan masyarakat meski di waktu istirahat perlu diterapkan mekanisme istirahat bergilir bagi pegawai sehingga pelayanan bagi publik tetap berlangsung dan tidak terhenti;
- j. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan dengan tersistem;
- k. Pelaksana layanan agar optimal mencerminkan budaya kerja dengan menggunakan identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan, dan menerapkan motto 5 S;
- l. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;
- m. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
- n. Sistem informasi pelayanan publik yang tersedia hanya berupa data informasi pelayanan, proses kerja, namun belum sistem aplikasi keuangan dan pengelolaan pengaduan, konsultasi, dan SKM;

- o. Situs instansi perlu secara rutin dilakukan pemutakhiran informasi pelayanan dan kegiatan-kegiatan di lingkup area instansi;
- p. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dan lain-lain didokumentasikan dan dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan. Namun, perlu ada juga di ruang publik seperti perempatan jalan, area lingkungan instansi pemerintahan lainnya dan sebagainya agar mudah diketahui masyarakat;
- q. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan tidak hanya berupa dokumentasi/arsip manual, agar memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*;
- r. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara pelayanan di Kecamatan Grogol.

3. Kecamatan Purwakarta

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Purwakarta dengan Indeks : 2,76 (Cukup)

Tabel 10. Nilai indeks Kecamatan Purwakarta



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Purwakarta memperoleh nilai indeks sebesar 2,76 dengan kategori C. Berdasarkan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (Permenpan RB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Cukup**. Nilai indeks tersebut mengalami penurunan dari tahun 2019 yang mendapatkan nilai indeks sebesar 3,52 dengan kategori Baik. Ada beberapa poin-poin aspek yang mengalami penurunan dari hasil indeks tahun 2019 seperti aspek Sistem Informasi dari 0,67 menjadi 0,39, aspek Sarana dan Prasarana dari 0,58 menjadi 0,44, aspek Profesional SDM dari 0,69 menjadi 0,56 dan aspek kebijakan pelayanan dari 1,13 menjadi 0,92. Namun ada 1 aspek yg mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu aspek Konsultasi dan Pengaduan dari 0,42 menjadi 0,43 dan ada 1 aspek dengan nilai tetap yaitu Inovasi dengan nilai 0. Dari enam aspek tersebut yang memiliki margin terkecil dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek inovasi yaitu 0 dan margin terbesar dengan acuan nilai indeks per aspek adalah nilai indeks aspek Kebijakan Pelayanan yang diikuti oleh Profesional SDM dengan masing - masing di atas 0,5. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut.

Pertama, Aspek Kebijakan Pelayanan. Kecamatan Purwakarta dalam aspek kebijakan pelayanan mendapatkan nilai indeks adalah 0.92 dari nilai indeks maksimal 1.35. Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek kebijakan pelayanan pada kecamatan ini telah berjalan dengan baik.. 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. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan telah disosialisasikan kepada masyarakat. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau dengan membaca informasi di lokasi tempat layanan. Sistem

antrian dilaksanakan secara elektronik dengan nomor antrian hanya ditampilkan pada layar antrian namun dipanggil secara manual. Penyusunan SP tidak mengikutsertakan masyarakat tetapi memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. 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 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.

Kedua, Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia. Nilai indeks Kecamatan Purwakarta pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,56 dari nilai indeks maksimal 0,9. 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, Responsif, kode etik, penghargaan dan sanksi, serta budaya pelayanan. Indikator kompetensi diperoleh bahwa ketersediaan petugas pelayanan belum sesuai, 21% - 40% 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 responsivitas Jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan adalah masuk dalam skala 3 atau kategori cukup baik. Berikutnya tidak adanya aturan perilaku dan kode etik pelaksana pelayanan di Kecamatan Purwakarta. Juga tidak adanya Pemberian penghargaan. Lalu pelaksanaan sanksi diberikan kepada petugas layanan 1 - 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Indikator terakhir adalah budaya pelayanan, Kecamatan Purwakarta pada indikator ini sudah melaksanakan dengan baik antara lain petugas layanan sudah memakai pakaian seragam khusus dengan identitas nama.

Ketiga, Aspek Sarana dan Prasarana. Nilai aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Purwakarta adalah 0,44 dari nilai indeks maksimal 0,75. Angka tersebut berkonsekuensi 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, Sarana prasarana bagi berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang lain dan Sarana *Front Office*. Sarana dan prasarana area ruang parkir di kecamatan ini antara lain 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. Sedangkan fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia televisi, bahan bacaan, monitor antrian, dan ruangan ber AC. Toilet yang tersedia untuk pengguna layanan sudah terpisah antara pria dan perempuan.

Selanjutnya ketersediaan sarana dan prasarana bagi berkebutuhan khusus, di Kecamatan ini tidak tersedia fasilitas bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Indikator berikutnya adalah ketersediaan sarana penunjang lainnya antara lain ruang laktasi dan arena bermain anak. Tersedia juga fasilitas pelayanan fotocopy dan kantin. Terakhir indikator sarana *front office* tersedia sarana untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya.

Keempat, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik. Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Kecamatan Purwakarta adalah 0,39 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Hanya ada dua indikator yang dinilai pada aspek ini yaitu indikator Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Non Elektronik. Kecamatan Purwakarta 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. Memiliki website meskipun merupakan subdomain dari website yang dikelola oleh Pemerintah Kota Cilegon. Pemutakhiran data dilakukan setiap tahun. Terjadi kontradiksi pada kondisi di atas, 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. Indikator kedua Sistem Informasi Non-Elektronik, Kecamatan Purwakarta sudah menyediakan seperti

poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang mendukung pelayanan yang diketahui masyarakat terletak di area ruang pelayanan.

Kelima, Aspek Konsultasi dan Pengaduan. Nilai indeks Kecamatan Purwakarta pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,43 dari nilai maksimal 0,75. Nilai ini tergolong rendah untuk unit Kecamatan dan masih perlu ada 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 tugasnya. Media lain yang digunakan konsultasi antara lain email dan telepon. Arsip konsultasi dilaksanakan secara manual dengan bentuk *soft copy* dan *hard copy*. Pada aspek pengaduan, menggunakan fasilitas kotak pengaduan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. Arsip pengaduan tidak didokumentasikan.

Keenam, 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.

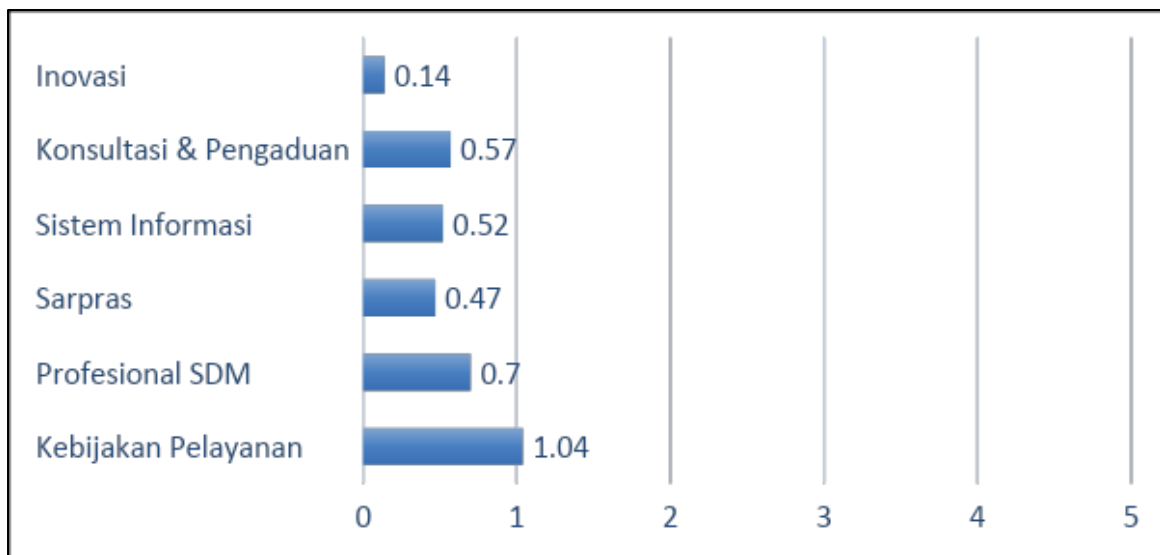
Terdapat beberapa masukan yang sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan: 1) Penyusunan dan sosialisasi standar pelayanan agar melibatkan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat; 2) Agar menyusun aturan terkait kode etik, budaya kerja pelayanan dan pemberian penghargaan serta sanksi kepada pegawai; 3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat agar dipublikasi dan dibuat rencana tindak lanjut; 4) Belum dilakukan pencatatan dan pendokumentasian arsip konsultasi dan pengaduan serta pelaporan

berapa jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; 5) Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia; 6) Membuat inovasi pelayanan publik yang dapat membantu kelancaran pelayanan dan memberi manfaat kepada masyarakat.

4. Kecamatan Cilegon

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,45 (Baik dengan catatan). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 11 Nilai Indeks Kecamatan Cilegon



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Kecamatan Cilegon memperoleh nilai indeks sebesar 3,45. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (Permenpan RB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, nilai indeks ini masuk pada kategori **Baik dengan Catatan**. Nilai indeks tertinggi dipegang oleh aspek Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai indeks terendah dipegang oleh aspek Inovasi. Selanjutnya berikut pemaparan keenam aspek dari Kecamatan Cilegon serta catatan perbaikan.

Pertama, Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Baru sekitar 41-60% dari jumlah

pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil. Penyusunan Standar Pelayanan mengikutsertakan masyarakat namun tidak memanfaatkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan dan media online. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, namun tidak dilakukan monev berkelanjutan. Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruang area pelayanan.

Kedua, Profesionalisme SDM. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 21-40% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesiapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana pelayanan yang meliputi hak dan kewajiban, sanksi dan penghargaan. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai setiap 3 bulan dan pemberian sanksi dilakukan setiap 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan.

Ketiga, Sarana Prasarana. Tersedia Tempat Parkir yang luas di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, sirkulasi udara, dll. Tersedia toilet yang terpisah antara pria dan wanita. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia kantin dan fotokopi di area kantor. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus di bagian depan kantor.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Tersedia sistem informasi pelayanan publik online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, dan sebagainya. SIPP dikembangkan meliputi sistem

data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan, sistem pengelolaan pengaduan dan SKM. Memiliki situs yang merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs SKPD lain tersebut. Pemutakhiran informasi pelayanan public dilakukan setiap bulan. 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.

*Kelima, **Konsultasi dan Pengaduan.*** Tersedia petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. Terdapat media layanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan. *Keenam, **Inovasi.*** Untuk inovasi, tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat namun tidak berkelanjutan. Inovasi tersebut yakni pelayanan online pertanahan.

Berikut beberapa catatan perbaikan terkait aspek-aspek di Kecamatan Cilegon. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat, dan disosialisasikan, sebaiknya juga dilakukan monev berkelanjutan. Maklumat Pelayanan sebaiknya dipublikasikan di berbagai media informasi baik ruang publik maupun media online. Hasil SKM sebaiknya meliputi seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sebaiknya mencakup 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Unit pelayanan sebaiknya memiliki situs yang merupakan miliknya sendiri yang dikelola unit pelayanan tersebut. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan secara terus menerus setiap hari. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet /

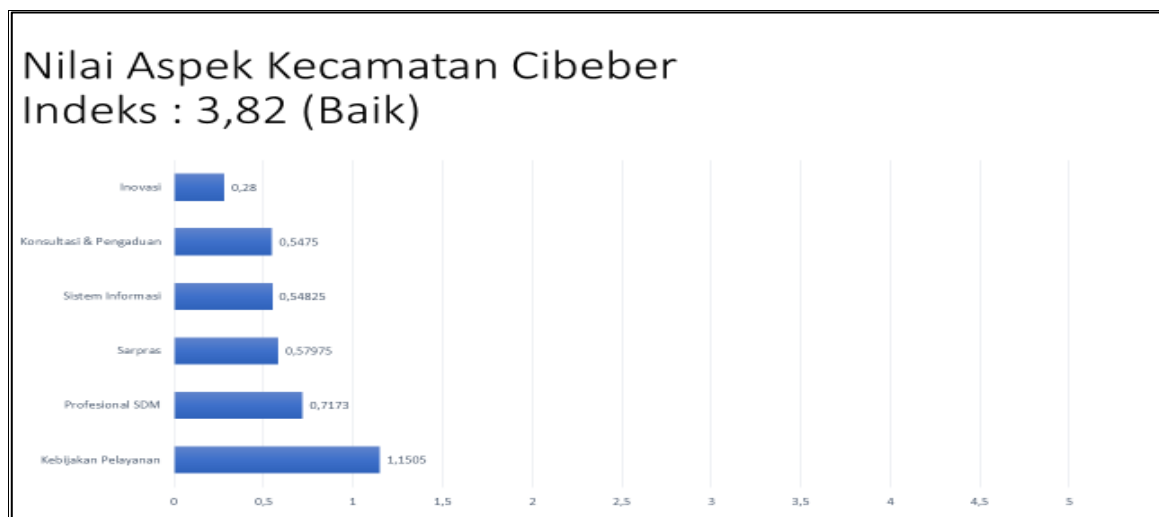
buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan, namun juga ruang publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, Kecamatan Cilegon memiliki nilai indeks 3,17 dengan predikat 'Baik dengan catatan'. Predikat ini sama dengan predikat Kecamatan Cilegon tahun 2020 ini yakni dengan nilai 3,45 dengan predikat 'Baik dengan catatan'. Meski sama-sama mendapat predikat yang sama di tahun 2019 dan di tahun 2020. Namun dapat dilihat bahwa Kecamatan Cilegon mengalami peningkatan nilai indeks dari 3,17 di tahun 2019 menjadi 3,45 di tahun 2020. Meskipun peningkatan yang terjadi relatif kecil namun hal ini tetap menjadi suatu prestasi tersendiri bahwa alih-alih Kecamatan Cilegon mengalami penurunan nilai indeks, justru mendapat peningkatan nilai indeks terlebih di tahun 2020 Indonesia, termasuk Cilegon dihadapkan pada pandemic Covid-19. Namun Kecamatan Cilegon ditengah pandemic Covid-19 ini masih tetap bisa meningkatkan indeks kinerja pelayanan publiknya. Untuk kedepannya, diharapkan Kecamatan Cilegon dapat terus meningkatkan nilai indeksnya agar mendapatkan hasil yang prima atau maksimal.

5. Kecamatan Cibeber

Nilai indeks yang diperoleh instansi ini adalah 3,82 dengan predikat Baik. Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 12 Nilai Indeks Kecamatan Cibeber



Kecamatan Cibeber memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,82 dengan predikat Baik di tahun ini. Hasil ini menurun dari pencapaian tahun sebelumnya yaitu di angka 4,25 dengan predikat Sangat Baik. Pada tahun ini Kecamatan Cibeber mengalami penurunan dalam segala aspek. Untuk mengetahui lebih lanjut akan dijelaskan per aspek sebagai berikut:

Pertama, Aspek Kebijakan pelayanan. Pada aspek kebijakan pelayanan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Kecamatan Cibeber mengalami penurunan dari angka 1,19 ke angka 1,15. Beberapa hal yang dipertahankan adalah tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada public. Kemudian SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev. Juga Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon dan SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan).

Adapun hal yang mengalami penurunan adalah dalam Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan yang masih hanya di area ruang pelayanan. Hasil SKM juga baru mengakomodir 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Lalu Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya masih dalam jangka waktu 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.

Saran perbaikan ke depan adalah Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi tidak hanya pada area ruang pelayanan, namun juga pada media sosial, dan website. Hasil SKM untuk seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi harus ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan Instansi. Lalu untuk Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM perlu ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan

SKM diterbitkan agar lebih cepat dan komprehensif dalam menindaklanjuti saran yang masuk kepada Kecamatan Cibeber.

Kedua, Profesionalisme SDM. Untuk aspek profesionalisme di Kecamatan Cibeber juga mengalami penurunan dari angka 0,74 di tahun lalu menurun menjadi 0,72 di tahun ini. Hal yang masih dipertahankan adalah kompetensi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan 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. Dan pemberian penghargaan masih dilaksanakan setiap satu bulan sekali.

Aspek yang masih belum diperbaiki adalah Kesigapan pelaksana layanan harus ditingkatkan dalam kecepatannya. Kemudian sanksi yang diberikan masih terlampau lama menunggu 4 sampai 6 bulan yang seharusnya ini sama dengan penghargaan yang telah dijalankan yaitu satu bulan sekali. Saran perbaikannya adalah dengan meningkatkan kesiapsiagaan dalam melaksanakan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pemberian sanksi agar dilaksanakan kepada pegawai setiap satu bulan sekali agar dampaknya lebih cepat terasa dalam organisasi.

Ketiga, Aspek Sarana Prasarana. Untuk aspek sarana dan prasarana di Kecamatan Cibeber mengalami penurunan dari angka 0,64 menjadi 0,58 di tahun sekarang. Hal yang masih dipertahankan adalah masih tersedia Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. Tersedia kantin dan Ruang Laktasi. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat 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 ruangan khusus . Aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah sarana Toilet saat ini masih disediakan terpisah antara pria dan wanita namun belum ada pilihan kloset duduk maupun jongkok. Dan Hanya baru tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, sehingga belum mengakomodir seluruhnya kebutuhan dari difabel yang ingin menerima layanan di Kecamatan Cibeber.

Saran perbaikan adalah agar sarana toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel. Lalu

agar disediakan step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya agar semua orang menerima perlakuan yang mudah dalam menerima layanan dari Kecamatan Cibeber.

Keempat, Aspek Sistem informasi pelayanan publik. Dalam aspek Sistem informasi pelayanan publik Kecamatan Cibeber mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai 0,61 tahun ini hanya mencapai 0,54. Aspek yang masih dipertahankan adalah pada sistem informasi yang sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM. Dan masih memiliki situs sendiri yang juga dikelola oleh pegawai Kecamatan Cibeber. Hal yang mengalami penurunan adalah Situs/website yang dimiliki masih belum melakukan pemutakhiran data, terakhir diperbaharui pada tahun 2018 berarti sudah 2 tahun tidak diperbaharui.

Saran perbaikan dalam aspek sistem informasi adalah agar Kecamatan Cibeber aktif melakukan pemutakhiran data dalam website yang mereka miliki. Website ini penting karena akan menjadi sarana informasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui segala bentuk jenis pelayanan juga survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cibeber.

Kelima, Konsultasi dan pengaduan. Aspek konsultasi dan Pengaduan di Kecamatan Cibeber tahun ini mengalami penurunan yang pada tahun lalu mencapai angka 0,7 sekarang menjadi hanya 0,5. Hal yang masih dipertahankan adalah tersedianya petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. Terdapat sistem arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.

Saran perbaikan ke depan adalah agar tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). Lalu tersedianya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah

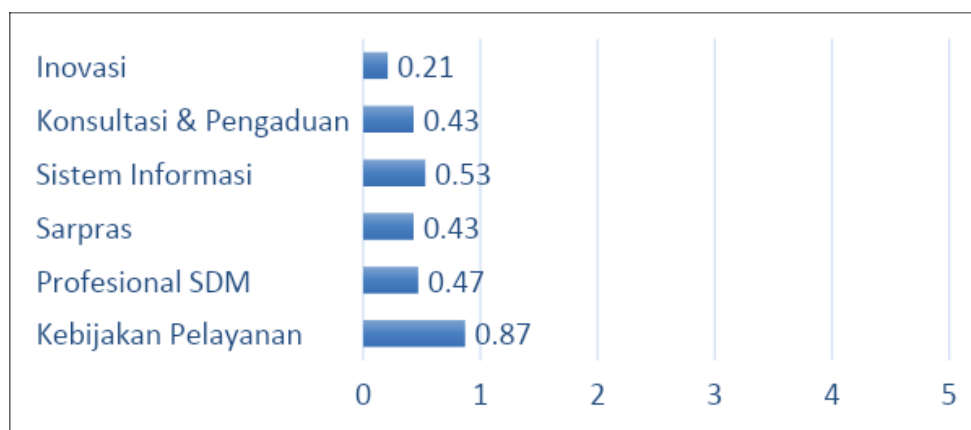
diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya agar masyarakat mengetahui proses pengaduannya sudah ada di tahapan mana dan hasilnya seperti apa. Karna pada dasarnya pengaduan dan konsultasi ini adalah dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Keenam, Aspek Inovasi pelayanan. Dalam aspek inovasi, Kecamatan Cibeber pada satu tahun kebelakang ini baru mengeluarkan satu inovasi baru yaitu surat berhologram. Inovasi ini belum dijalankan selama satu tahun sehingga terjadi penurunan pada nilai inovasi dari tahun sebelumnya yaitu 0,35 menjadi 0,28 di tahun ini. Saran perbaikannya adalah agar Kecamatan Cibeber lebih aktif dalam berinovasi guna meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan yang berbasis kebaruan dan kebermanfaatan kepada masyarakat.

6. Kecamatan Citangkil

Sebagaimana ditunjukkan oleh diagram di bawah, nilai Indeks Kecamatan Citangkil yaitu sebesar 2.96 dengan predikat cukup. Nilai ini nyaris mencapai predikat baik dengan Catatan. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terdapat sedikit penurunan. Pada tahun sebelumnya nilai indeks Kecamatan Citangkil yaitu, 3.07 yaitu Baik dengan Catatan.

Tabel 13. Nilai Indeks Kecamatan Citangkil



Hal utama yang membuat nilai indeks kurang maksimal adalah kondisi situasional di mana kantor Kecamatan Citangkil baru saja menyelesaikan renovasi. Hal ini tentu saja membuat aspek pelayanan publik dalam hal ini standar pelayanan

berjalan tidak maksimal. Berbagai informasi seperti publikasi standar pelayanan atau maklumat pelayanan belum terpasang di area pelayanan. Namun informasi-informasi tersebut tersedia lengkap di website <http://keccitangkil.cilegon.go.id/> yang bisa diakses masyarakat. Catatan lain adalah kurang maksimalnya SKM sebagai sarana untuk memotret dan meningkatkan pelayanan. Walaupun sejak tahun 2019 dilaksanakan berbasis aplikasi, namun dokumentasi, pengarsipan dan tindak lanjut belum maksimal.

Dari aspek 2 Profesionalisme SDM, secara umum sudah baik, namun yang menjadi catatan penting adalah reward and punishment yang belum berjalan. Sementara dari aspek sarana dan prasarana diharapkan kedepan akan lebih baik. Mengingat Kecamatan Citangkil sedang meningkatkan pelayanan dengan melakukan renovasi yang baru saja selesai. Hal tersebut tentu saja mengganggu proses pelayanan publik. Namun dalam jangka panjang akan meningkatkan pelayanan secara keseluruhan. Hal penting yang menjadi catatan adalah belum tersedia *front office* untuk pengaduan pelayanan tatap muka langsung.

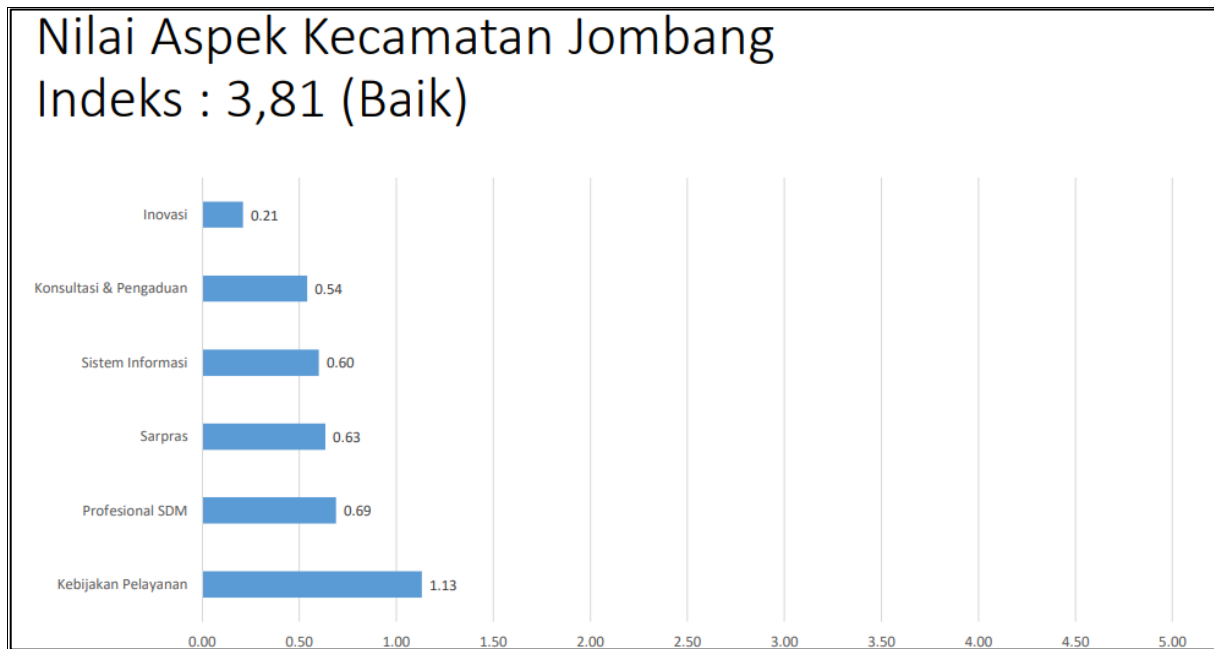
Dari aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Kecamatan Citangkil telah memiliki web site <http://keccitangkil.cilegon.go.id/> yang memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya tentang pelayanan publik. Namun update informasi masih amat lambat, belum menampilkan informasi-informasi terbaru. Website juga belum menjadi sarana pengaduan pelayanan publik dan SKM.

Aspek Konsultasi dan Pengaduan belum maksimal karena sistem dokumentasi masih bersifat manual dan belum tersedia secara mudah bagi masyarakat. Begitu juga belum ada petugas khusus yang melayani konsultasi dan pengaduan publik. Terakhir dari Inovasi di Kecamatan Citangkil sementara ini terintegrasi dengan Inovasi di Kota Cilegon dalam bentuk Smart City. Nampaknya Perlu inovasi yang lebih *genuine* berbasiskan kearifan dan potensi lokal.

7. Kecamatan Jombang

Nilai indeks yang diperoleh instansi ini adalah 3,81 dengan predikat Baik. Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 14 Nilai Indeks Kecamatan Jombang



Pertama, **indikator kebijakan pelayanan publik**. Kecamatan Jombang dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat sudah cukup baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standar Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Meskipun seluruh komponen standar pelayanan sudah dimiliki, akan tetapi jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan baru 41% - 60% dari jumlah pelayanan. Kemudian terkait sistem antrian sudah berupa antrian elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara. Adapun informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka ataupun dapat mengetahuinya melalui membaca di lokasi pelayanan dan media informasi seperti baliho atau billboard.

Penyusunan SP sudah melibatkan 2 (dua) unsur masyarakat dan penyusunannya memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Selanjutnya, maklumat pelayanan terlihat sudah dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan, sebaiknya maklumat pelayanan juga bisa diakses melalui media sosial/website serta dalam bentuk baliho/billboard. Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasikan dalam arsip, ruang pelayanan, dan brosur. Hasil SKM, dalam bentuk saran dan rekomendasi sebagian besar ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan. Dari

pemaparan tersebut, raihan poin indeks atas indikator kebijakan pelayanan adalah 1,09.

Kedua, Profesionalisme Sumber Daya Manusia (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. Kesigapan pelaksana layanan masih perlu ditingkatkan, yaitu sekitar 5 menit. Adapun aturan perilaku kode etik di Kecamatan Jombang sudah meliputi aturan hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi.

Ketiga, Sarana Prasarana. Tempat parkir berada di luar area kantor dan terdapat petugas parkir dan tidak berbayar. Terdapat pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, lahan parkir terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sarana ruang tunggu hanya dilengkapi TV dan bahan bacaan, namun tidak ada AC, air minum, ruang ibadah, monitor antrian, hotspot dan area merokok. Adapun sarana toilet tersedia lengkap.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Terkait hasil amatan tentang sistem informasi di Kecamatan Jombang telah dimiliki dan sudah bersifat elektronik tetapi tidak online/hanya bisa diakses di tempat layanan. Kecamatan Jombang sudah memiliki website namun situs tersebut masih merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs SKPD lain. Fitur SIPP sudah mencakup sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja (*business process*), keuangan, dan sistem pengelolaan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap semester. Informasi non elektronik berada di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), dan perpustakaan daerah.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia berupa: ruang konsultasi khusus, telepon, dan petugas khusus. Media pengaduan berupa sarana pelayanan pengaduan dan ada petugas khusus yang menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung.

Kemudian sistem dokumentasi konsultasi dan pengaduan diarsipkan dalam bentuk arsip manual (hardcopy dan softcopy) dan IT.

Keenam, Inovasi Pelayanan. Di Kecamatan Jombang telah tersedia inovasi pelayanan yaitu Layanan Antar Dokumen. Kecamatan Jombang menyiapkan sistem pengantaran untuk masyarakat yang mengakses layanan publik disana, apabila masyarakat tidak bisa datang ke kecamatan maka dokumen yg mereka butuhkan akan diantarkan oleh petugas kecamatan. Inovasi ini membutuhkan sosialisasi yang lebih luas agar dapat berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan kinerja Kecamatan Jombang mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 (skor 3.45). Secara rinci, dari 6 indikator penilaian kinerja, hanya indikator inovasi yang mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019, meskipun perbedaannya tidak signifikan (tahun 2019 sebesar 0.28). Sedangkan 5 indikator lainnya mengalami kenaikan, yang mengindikasikan meningkatnya kinerja Kecamatan Jombang dalam bidang Konsultasi & Pengaduan, Sistem Informasi, Sarana & Prasarana, Profesionalitas SDM, dan Kebijakan Pelayanan.

Untuk meningkatkan kinerja Kecamatan Jombang, beberapa poin dapat dimaksimalkan misalnya pada jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan, dapat ditingkatkan hingga 100%. Selain itu, hasil SKM yang berupa saran dan rekomendasi sebaiknya seluruhnya ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan. Dalam hal sarana prasarana, dapat dilengkapi fasilitas ruang tunggu yang belum tersedia saat ini. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik juga diharapkan dapat dilakukan dalam frekuensi yang lebih sering untuk menjaga agar data yang tersedia lebih aktual dan meminimalisir kesalahan data.

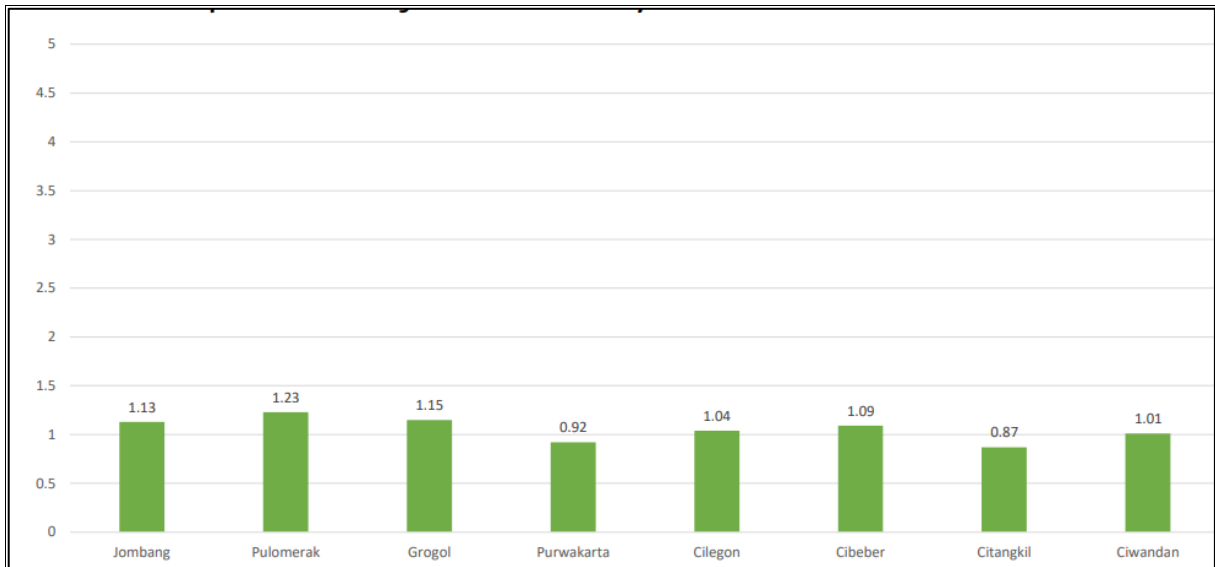
8. Kecamatan Ciwandan

Hasil penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan public Kecamatan Ciwandan tahun 2020 menunjukkan angka yang lebih baik dibandingkan tahun lalu. Skor total pelayanan dari enam aspek yang dinilai berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 meningkat menjadi 3,63 dari sebelumnya 3,39. Dari enam aspek yang dinilai

perkembangan baik terjadi pada aspek inovasi serta pengaduan dan konsultasi. Sedangkan sisanya memiliki nilai tetap. Berada pada urutan ke-4 dari seluruh Kecamatan di Kota Cilegon. Dengan demikian kinerja pelayanan publik di Kecamatan Ciwandan berada pada kategori Baik.

- **Aspek Kebijakan Pelayanan**

Tabel 15. Aspek Kebijakan Pelayanan

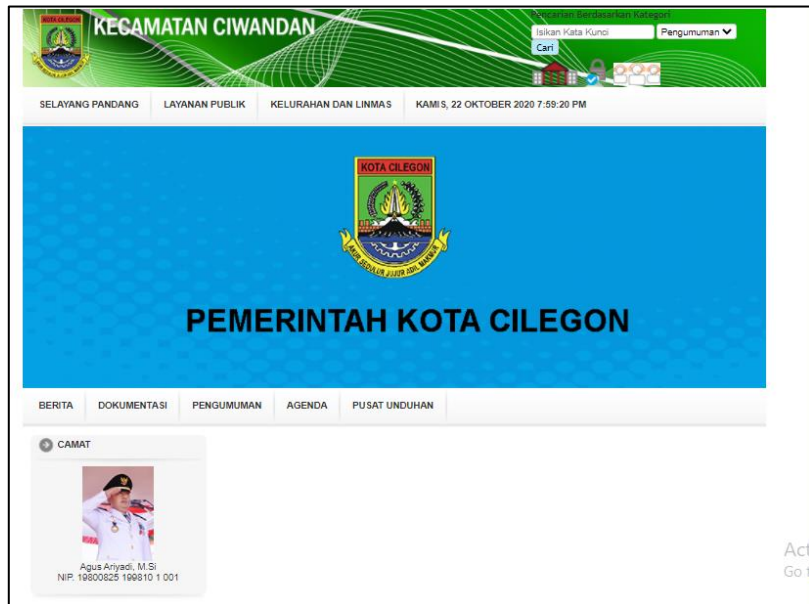


Kecamatan Ciwandan mendapatkan nilai indeks aspek kebijakan pelayanan sebesar 1,01 di tahun 2020. Pada diagram batang terlihat seluruh kecamatan di Kota Cilegon pada tahun 2020 rerata mendapatkan nilai indeks 1. Perbedaan nilai indeks antara satu dan lainnya juga rapat. Bila dibandingkan dengan tahun 2019 dapat disimpulkan Kecamatan Ciwandan berhasil mempertahankan nilai dengan baik, meskipun belum mencapai nilai indeks maksimal yakni 1,5. Aspek kebijakan pelayanan terbagi ke dalam tiga kelompok indikator yakni Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat.

Standar Pelayanan (SP), seluruh jenis pelayanan telah memiliki SP sesuai dengan Permenpan RB No. 15 tahun 2014 dan Perwalikota Cilegon No. 35 tahun 2014. Asas yang mencerminkan SP *service delivery* antara lain syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan telah terpenuhi. Dalam penyusunan SP telah memenuhi dua unsur perwakilan masyarakat. Sistem antrian sudah secara elektronik dengan disediakan mesin nomor antrian dan memiliki

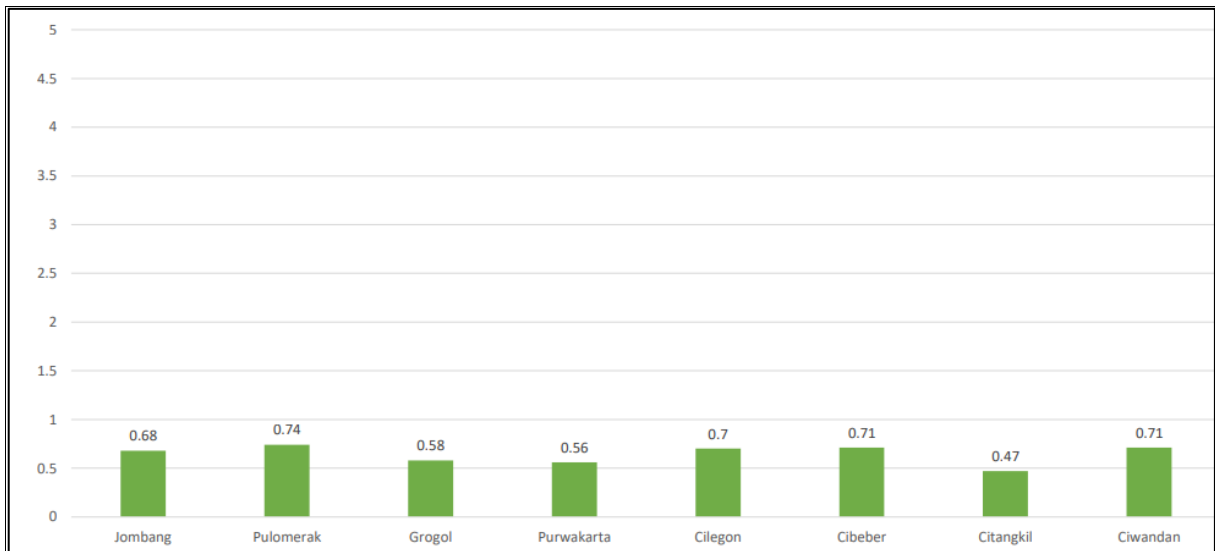
pengeras suara. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan. Selain itu, SP juga disosialisasikan dengan melibatkan unsur masyarakat. SP juga telah memenuhi unsur kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi dalam ruangan atau website. Dari hasil wawancara SKM sudah dilaksanakan pada seluruh jenis layanan yang tersedia di Kecamatan Ciwandan. SKM ditujukan pada seluruh pengguna layanan baik permohonannya diterima dan ditolak. Namun tidak diperoleh dokumentasi yang menunjukkan hal tersebut. Oleh karena itu, akses informasi terhadap hasil SKM dan tindak lanjutnya sulit diakses. Hal yang dapat ditingkatkan dalam aspek kebijakan layanan adalah memaksimalkan pemanfaatan laman website <http://kecciwandan.cilegon.go.id/index.php/web/data/syarat> sebagai media informasi SP, Maklumat Pelayanan dan SKM. Laman tersebut dapat digunakan sebagai jembatan penghubung masyarakat dengan pemerintah kecamatan. Kecamatan dapat memanfaatkan halaman website untuk keperluan survey kepuasan masyarakat serta penyampaian informasi tentang SP dan maklumat pelayanan. Sebab akses masyarakat akan lebih mudah serta sasaran jangkauan masyarakat menjadi lebih luas. Sedangkan masyarakat dapat memanfaatkan halaman website tersebut untuk memperoleh informasi pelayanan, kemudahan dan kecepatan mendapatkan produk layanan dan konsultasi serta pengaduan. Terlebih dalam kondisi pandemik yang mengharuskan adanya menjaga jarak sosial dan menghindari kerumunan, hal tersebut menjadi sangat relevan dan urgent untuk dilakukan. Untuk sementara saat ini, menu yang tersedia pada halaman website Kecamatan Ciwandan belum dimanfaatkan secara baik.

Gambar 1. Laman Website Kecamatan Ciwandan



- **Aspek Profesionalisme SDM**

Tabel 16. Aspek Profesionalisme SDM Kecamatan Ciwandan

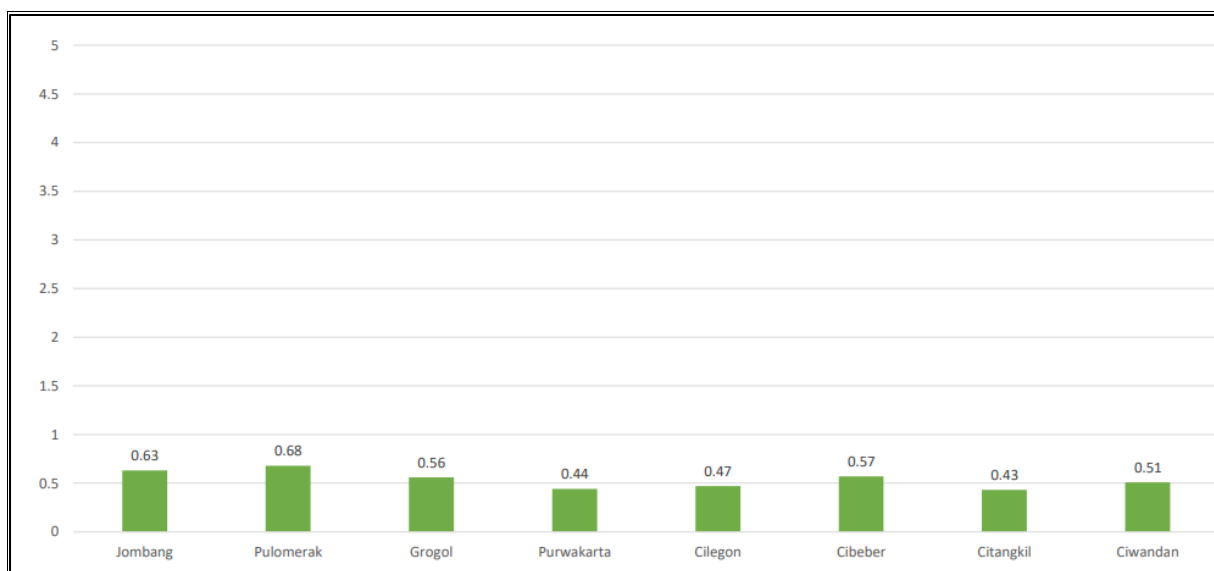


Pada aspek profesionalisme Kecamatan Ciwandan mendapatkan nilai indeks 0,71. Dibandingkan dengan nilai pada tahun 2019, di tahun ini nilai indeks pada aspek ini tetap. Diagram batang menunjukkan Kecamatan Ciwandan mampu mempertahankan posisi teratas pada aspek ini. Aspek ini terbagi ke dalam lima indikator antara lain kompetensi, responsivitas, kode etik, penghargaan dan sanksi serta budaya layanan.

Pada bidang kompetensi, pelaksana layanan di Kecamatan Ciwandan sudah sesuai dengan kebutuhan dari jenis layanan yang disediakan. Hal itu diperoleh dari struktur organisasi yang dipublikasikan di kecamatan. Pelaksana layanan sudah responsive, melayani sesuai dengan jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa henti dengan sistem istirahat bergilir. Kode etik dan aturan perilaku pelaksanaan layanan yang meliputi hak, kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi sudah terpenuhi. Bagi pegawai yang melanggar aturan tersebut, pimpinan kecamatan responsif menegakan aturan sesuai dengan tingkat pelanggaran. Penghargaan diberikan kepada petugas, namun belum ada dokumentasi yang menunjukkan hal tersebut. Hal yang dapat ditingkatkan dalam hal ini adalah mendokumentasikan penghargaan dalam bentuk surat keputusan dan dibuat berkala.

- **Sarana dan Prasarana**

Tabel 17 Aspek Sarana dan Prasarana Kecamatan Ciwandan



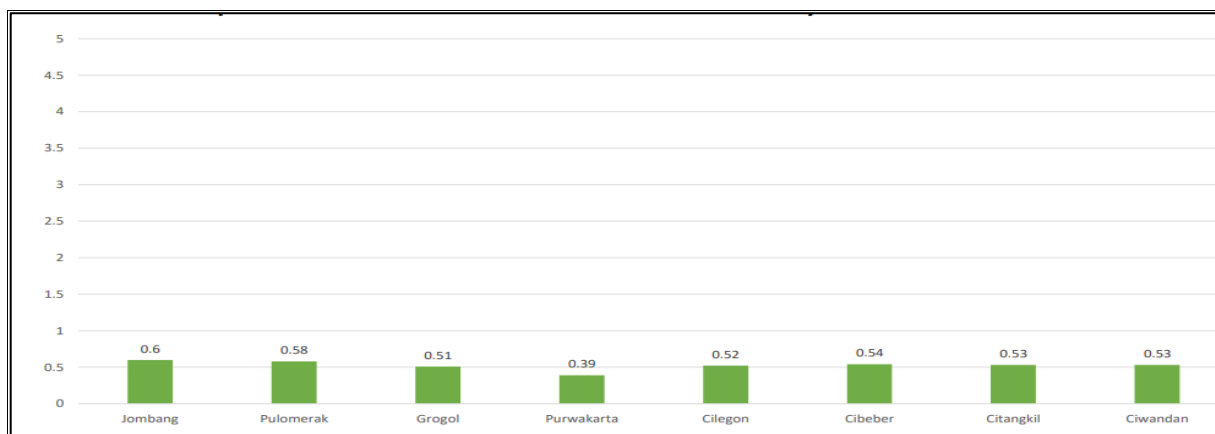
Sarana dan prasarana Kecamatan Ciwandan mendapatkan nilai indeks 0,51. Nilai tersebut termasuk dalam nilai rerata Kecamatan di Kota Cilegon yaitu berkisar 0,5 dari maksimal nilai indeks sarana dan prasarana 0,75. Nilai ini tidak berbeda dengan nilai indeks sarana dan prasarana di tahun 2019. Empat indikator pada aspek ini antara lain area parkir dan ruang tunggu, sarana dan prasana bagi berkebutuhan khusus dan sarana penunjang lain dan sarana *front office*.

Area parkir yang ideal sesuai PermenPan RB no 17 tahun 2017 merupakan tantangan sulit untuk diwujudkan bagi setiap kecamatan di Kota Cilegon. Meskipun demikian, Kecamatan Ciwandan sudah mampu memiliki area parkir yang tersedia di area kantor, terpisah antara roda dua dan empat, tidak dipungut biaya dan bagi kelompok rentan mendapat perlakuan khusus. Ruang tunggu yang nyaman tentu penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Fasilitas kenyamanan pada ruang tunggu tersedia dengan baik seperti televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hot spot, ruang ibadah dan area merokok. Fasilitas toilet sudah tersedia terpisah antara toilet laki-laki dan perempuan namun tidak tersedia pilihan toilet duduk atau jongkok maupun fasilitas wastafel.

Tantangan berikutnya yang sulit untuk direalisasikan secara ideal sesuai PermenPan RB adalah fasilitas bagi masyarakat difabel. Secara ideal PermenPan RB menjelaskan kondisi ideal fasilitas masyarakat difabel antara lain tersedia step lobby bagi pengguna kursi roda, toilet dan loker khusus difabel, lansia dan ibu hamil. Di Kecamatan Ciwandan sudah mampu memenuhi fasilitas step lobby bagi pengguna kursi roda. Selain itu, fasilitas penunjang lainnya yang tersedia di Kecamatan Ciwandan antara lain fotocopy, toko ATK, dan ruang laktasi bagi ibu menyusui. *Front office* tersedia dalam bentuk meja khusus di bagian depan, terpisah dari layanan lainnya dan mudah diakses oleh masyarakat. *Front office* selain sebagai media layanan informasi juga digunakan untuk layanan pengaduan.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Tabel 18 Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik Kecamatan Ciwandan



Sistem informasi pelayanan publik memperoleh nilai indeks sebesar 0,53 tidak berbeda dari tahun lalu. Pada diagram batang terlihat rerata nilai indeks aspek ini berkisar di 0,52, sedangkan nilai indeks maksimal aspek ini adalah 0,75. Tidak ada satupun Kecamatan di Kota Cilegon yang mencapai nilai indeks maksimal. Indikator aspek Sistem informasi pelayanan publik ada dua yaitu sistem informasi elektronik dan nonelektronik.

Seluruh kecamatan di kota Cilegon memiliki sistem informasi secara elektronik bahkan online. Setiap kecamatan telah disediakan laman sub domain dari website milik pemerintah Kota Cilegon. Alamat laman website kecamatan Ciwandan adalah <http://kecciwandan.cilegon.go.id/index.php/> . Meskipun demikian, informasi pelayanan publik di Kecamatan Ciwandan belum online. Tersedia Sistem Informasi pelayanan publik (SIPP) pendukung operasional pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan, SKM, SDM dan pengaduan. Informasi profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja Lembaga hanya dapat diakses di tempat layanan.

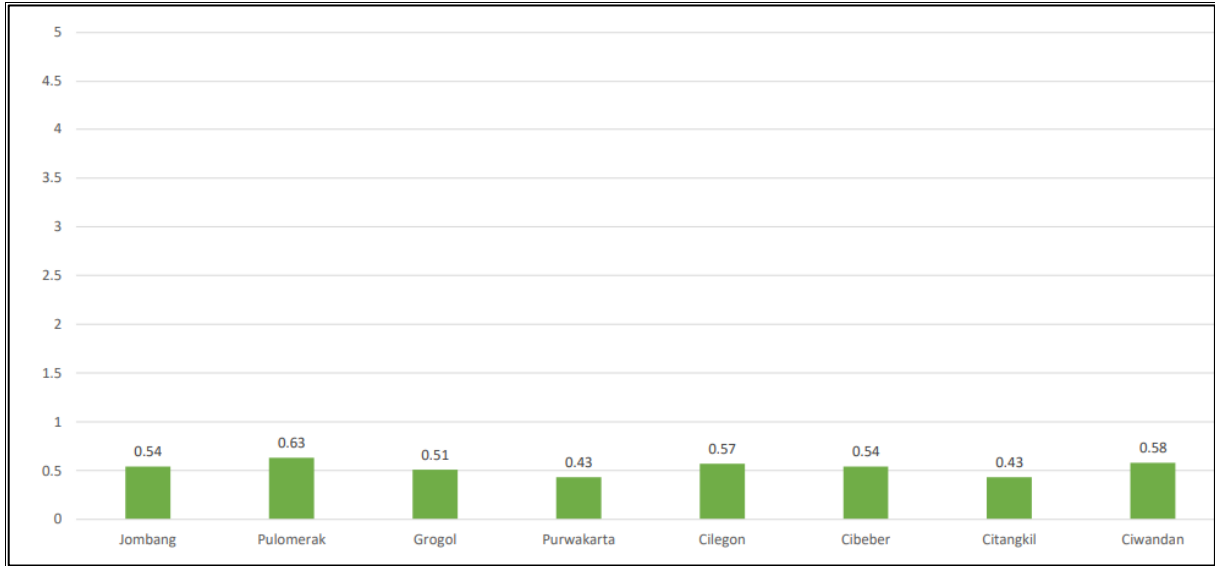
Tantangan yang selalu dihadapi oleh Sebagian besar kecamatan terkait aspek sistem informasi pelayanan publik adalah pemutakhiran data. Laman website tersedia namun isinya kosong sama sekali, atau menu yang terisi hanya informasi profil institusi saja tidak memuat berita terbaru. Laman website juga dapat digunakan untuk melakukan inovasi-inovasi pelayanan kepada masyarakat. Di masa pandemik seperti saat ini yang mengharuskan kita menjaga jarak sosial dan menghindari keramaian, halaman website dapat menjadi solusi untuk tetap mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, laman website juga bisa dimanfaatkan untuk memperoleh *feedback* atas kinerja pelayanan melalui SKM online dan mampu menjangkau masyarakat lebih luas. Pemanfaatan halaman website kecamatan memiliki peran penting bagi Kota Cilegon sebagai Smart City.

Sistem informasi non-elektronik juga tersedia di Kecamatan Ciwandan. Masyarakat dapat memperoleh informasi berupa poster, spanduk, *standing banner* dan sejenisnya yang tersedia di ruang pelayanan dan ruang publik. Tantangan yang dihadapi oleh kecamatan seringkali adalah informasi hanya tersedia di kantornya

saja belum tersebar pada ruang publik lainnya seperti perpustakaan daerah, media cetak dan sejenisnya.

- **Konsultasi dan Pengaduan**

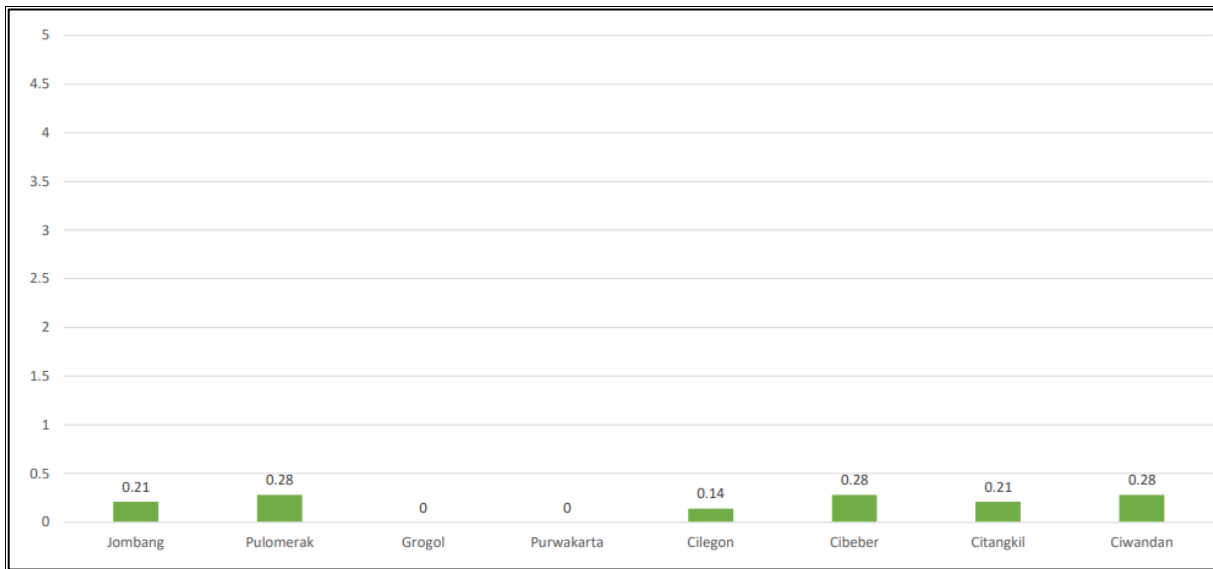
Tabel 19 Aspek Konsultasi dan Pengaduan Kecamatan Ciwandan



Nilai indeks konsultasi dan pengaduan kecamatan Ciwandan adalah 0,58 meningkat dari tahun sebelumnya 0,42. Secara rata-rata terjadi peningkatan nilai indeks konsultasi dan pengaduan kecamatan di Kota Cilegon, meskipun nilai indeks tertingginya mengalami penurunan dari 0,7 menjadi 0,63. Ada dua indikator yang dinilai yaitu konsultasi dan pengaduan. Kecamatan Ciwandan sudah menyediakan petugas dan ruang khusus bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi. Konsultasi dapat dilakukan secara tatap muka dan telepon. Pendokumentasian konsultasi masih dilakukan secara manual dan dapat diakses. Tersedia pula pelayanan pengaduan berbasis online (wa) dan petugas yang khusus menangani pengaduan. Dokumentasi pengaduan juga masih dilakukan secara manual. Hal yang perlu ditingkatkan adalah membuat keterhubungan antara sistem konsultasi dan pengaduan dengan sistem informasi berbasis online (website).

- **Inovasi**

Tabel 20 Aspek Inovasi Kecamatan Ciwandan



Berbeda dengan tahun lalu, inovasi mengalami kenaikan nilai indeks tinggi dari 0,07 menjadi 0,28. Nilai ini merata terjadi di sebagian besar kecamatan di Kota Cilegon. Namun tidak ada kecamatan yang mampu meraih nilai indeks inovasi sempurna yakni 0,35. Untuk meraih nilai ideal menurut PermenPan No. 17 tahun 2017 adalah inovasi harus sudah dilaksanakan selama 1 tahun, memberikan manfaat, berkelanjutan, dapat direplikasi dan ikut serta dalam kompetensi inovasi pelayanan publik nasional atau internasional. Ada tiga inovasi yang hadir di tahun 2020 ini yaitu Ciwandan Ekspres merupakan pelayanan kecamatan pada lokasi terpencil, K3C2Sk yakni Kamis Konsumsi Kelor untuk Ciwandan Sehat dan Kuat, dan terakhir adalah SORBAN (Sorban Meringankan Korban).

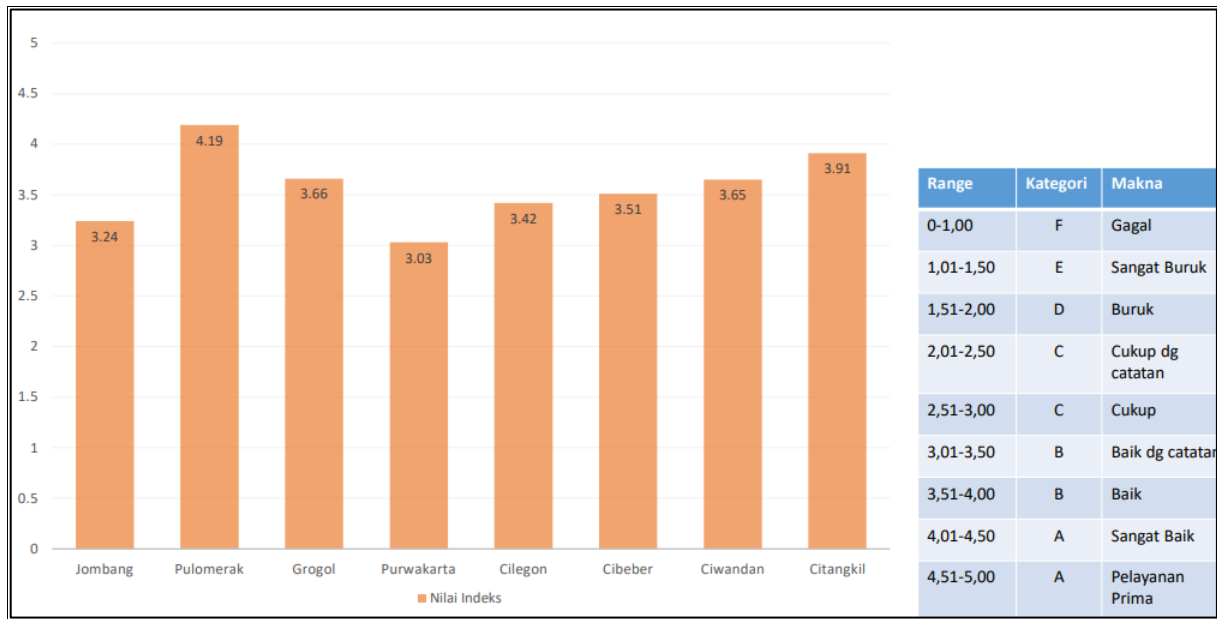
2. KATEGORI PUSKESMAS

a. Deskripsi Umum

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Puskesmas menunjukkan bahwa Puskesmas Pulomerak dengan nilai indeks tertinggi (4,19), diikuti oleh Puskesmas Citangkil (3,91) dan Puskesmas Grogol (3,66). Sementara

nilai indeks terendah ditempati oleh Puskesmas Purwakarta (3,03). Berikut nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon.

Tabel 21. Nilai Indeks Kategori Puskesmas

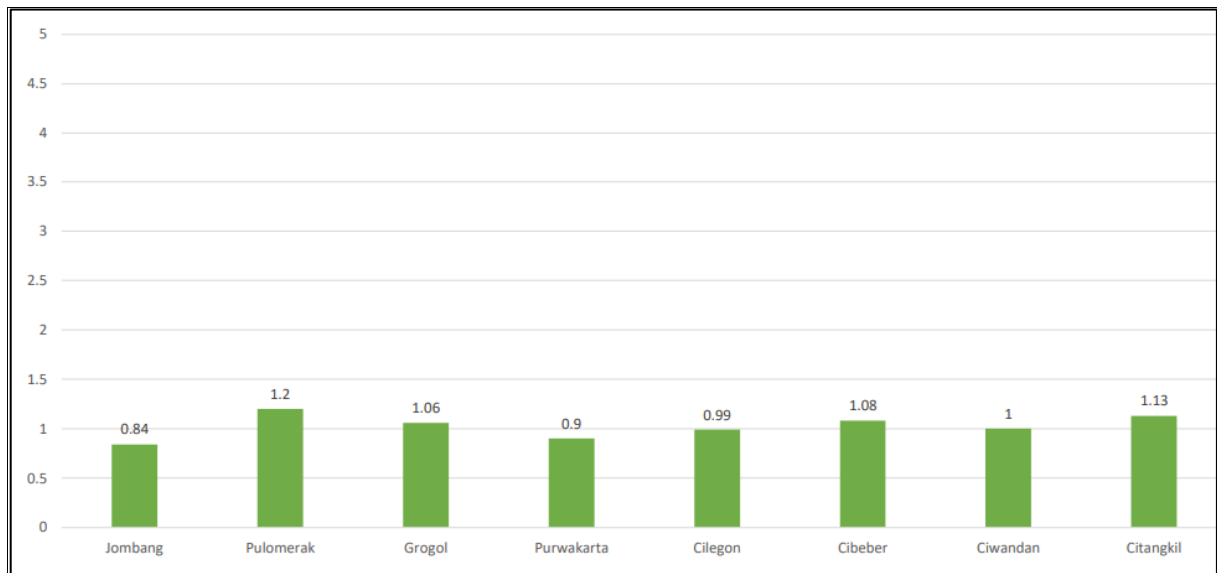


b. Nilai Aspek

1. Kebijakan pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori puskesmas dengan aspek kebijakan pelayanan menempatkan Puskesmas Pulomerak dengan nilai indeks tertinggi (1,2), diikuti oleh Puskesmas Citangkil (1,13) dan Puskesmas Ciwandan (1,00). Sementara nilai indeks terendah ditempati oleh Puskesmas Jombang (0,84). Dibawah ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon pada aspek Kebijakan Pelayanan.

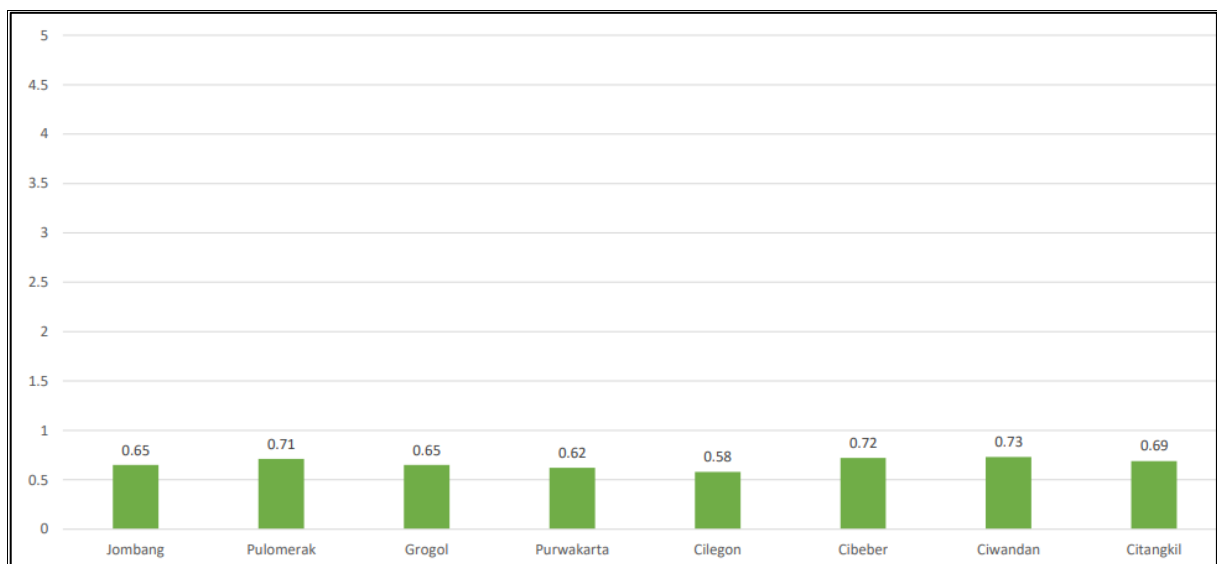
Tabel 22. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Kebijakan Pelayanan



2. Profesionalisme SDM

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori puskesmas dengan aspek Profesionalisme SDM menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh Puskesmas Ciwandan (0,73), diikuti oleh Puskesmas Cibeber (0,72). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Puskesmas Cilegon (0,58). Berikut ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon pada aspek profesionalisme SDM.

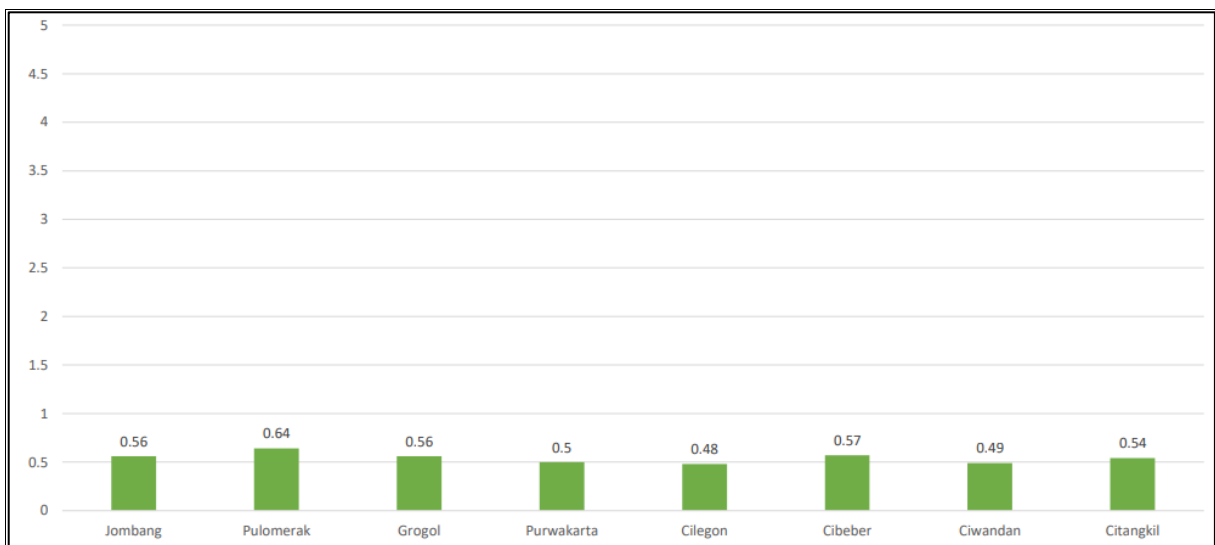
Tabel 23. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Profesionalisme SDM



3. Sarana prasarana

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori puskesmas dengan aspek sarana prasarana menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh Puskesmas Pulomerak (0,64), diikuti oleh Puskesmas Cibeber (0,57). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Puskesmas Cilegon (0,48). Berikut ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon pada aspek sarana dan prasarana.

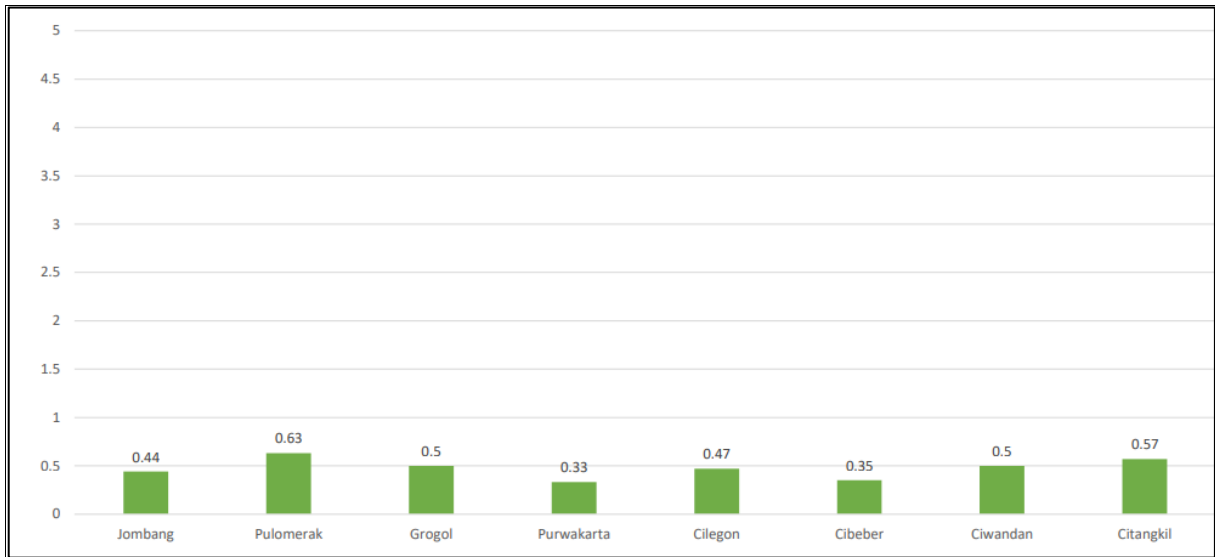
Tabel 24. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Sarana Prasarana



4. Sistem informasi pelayanan publik

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Puskesmas pada aspek sistem informasi pelayanan publik menunjukkan bahwa Puskesmas Pulomerak dengan nilai indeks tertinggi (0,63), diikuti oleh Puskesmas Citangkil (0,57). Sementara nilai indeks terendah ditempati oleh Puskesmas Purwakarta (0,33). Berikut nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon aspek informasi pelayanan publik.

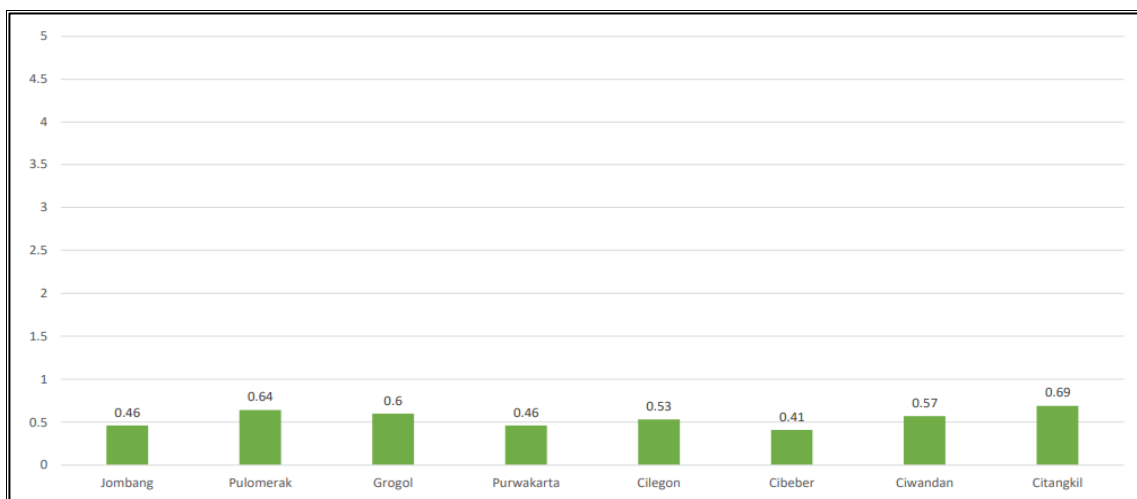
Tabel 25. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Informasi Pelayanan Publik



5. Konsultasi dan pengaduan

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 kategori Puskesmas pada aspek konsultasi dan pengaduan menempatkan Puskesmas Citangkil dengan nilai indeks tertinggi (0,69), kemudian disusul oleh Puskesmas Pulomerak (0.64) dan Puskesmas Grogol (0,6). Puskesmas Cibeber memperoleh nilai indeks yang paling rendah dibandingkan puskesmas lainnya dengan nilai 0,41. Dibawah ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon aspek konsultasi dan pengaduan.

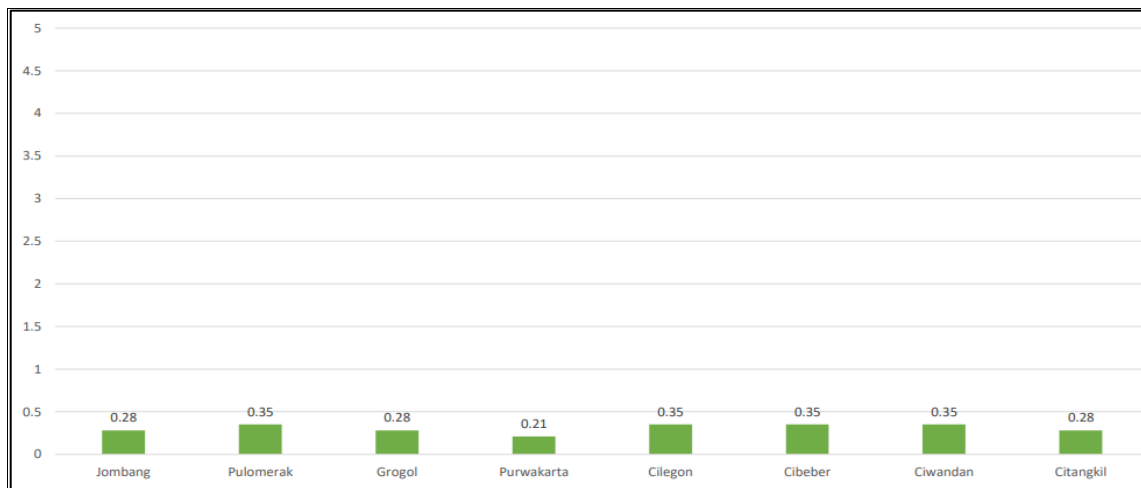
Tabel 26. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Konsultasi dan Pengaduan



6. Inovasi pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 kategori Puskesmas pada aspek inovasi pelayanan menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh 4 puskesmas yaitu Puskesmas Pulomerak, Grogol, Ciwandan dan Cilegon dengan nilai 0,35. Sementara nilai indeks paling rendah ditempati oleh Puskesmas Purwakarta (0,21). Berikut nilai indeks kinerja keseluruhan kategori Puskesmas Kota Cilegon aspek inovasi pelayanan.

Tabel 27. Nilai Indeks Kategori Puskesmas Aspek Inovasi Pelayanan

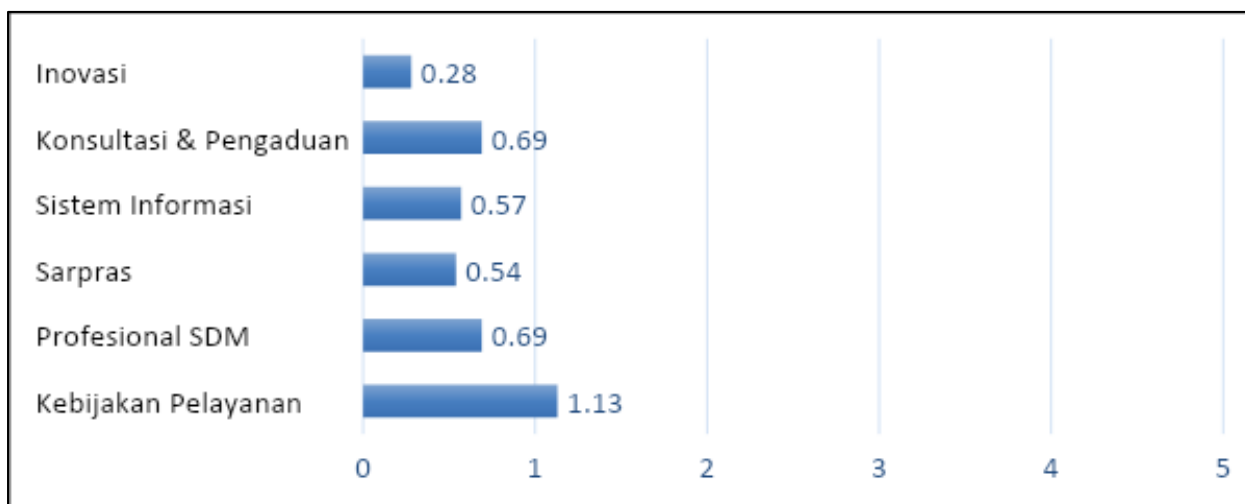


c. Analisa Unit Penyelenggara Layanan

1. Puskesmas Citangkil

Secara keseluruhan, nilai indeks Puskesmas Citangkil terkategori Baik sebesar 3.91. Hal ini menunjukkan lonjakan yang luar biasa, karena pada tahun sebelumnya hanya memiliki nilai indeks 2.81 dengan predikat cukup.

Tabel 28. Nilai Indeks Puskesmas Citangkil



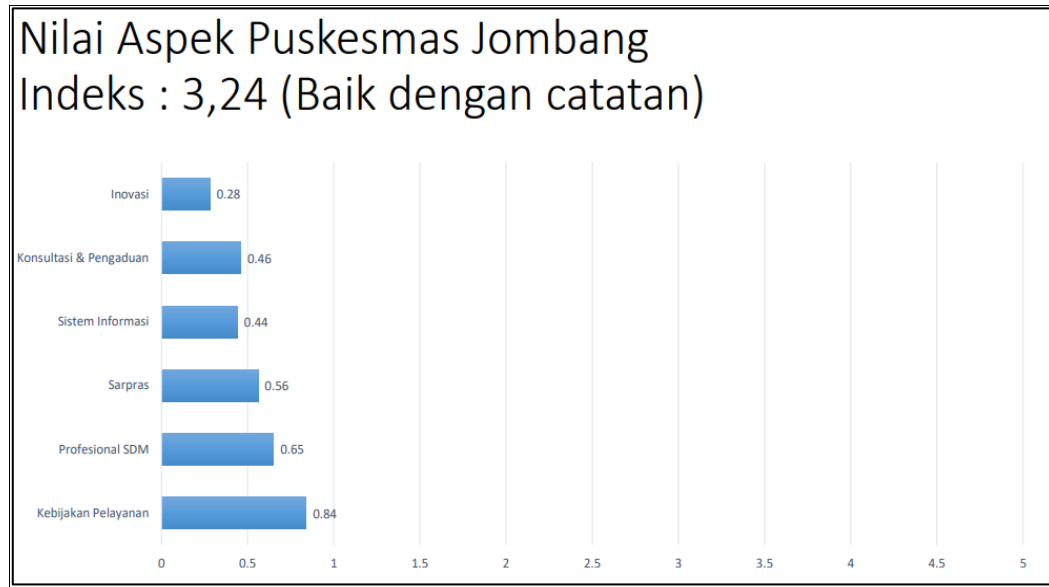
Dari aspek standar pelayanan, Puskesmas Citangkil amat baik. Hampir semua berada di rentang nilai yang baik dan amat baik. Hal ini tentu merupakan prestasi yang harus ditingkatkan. Puskesmas Citangkil berupaya menyajikan informasi baik secara offline maupun online. Walaupun sederhana, website <http://uptdpuskesmascitangkil.blogspot.com/> menampilkan informasi pelayanan publik maupun informasi kesehatan yang bisa diakses masyarakat dengan mudah.

Dari aspek Profesionalisme SDM juga sudah baik. Hanya yang menjadi catatan adalah aspek pelayanan layanan yang responsif waktu yang masih kurang. Sementara dari aspek 3 Sarana dan Prasarana sudah cukup memadai. Kekurangan hanya pada toilet yang kurang memadai. Dari Sistem Informasi Pelayanan Publik, website Puskesmas Citangkil masih menggunakan blog website <http://uptdpuskesmascitangkil.blogspot.com/>. Karena itu perlu upgrade menggunakan subdomain pemerintah Kota Cilegon sehingga betul-betul tampak profesional. Namun demikian Puskesmas Citangkil nampak berusaha memaksimalkan layanan via blog tersebut, misalnya SKM online yang bisa diisi kapan saja oleh pengguna layanan. Sementara dari catatan Aspek 5 Konsultasi dan Pengaduan semua aspek terpenuhi secara baik. Terakhir, dari aspek 6 Inovasi Puskesmas Citangkil memiliki inovasi-inovasi untuk memaksimalkan layanan publik seperti: Citangkil Food Delivery (CFD), Getuk Pie Susu, Gerhana KAMI dan MANJABA.

2. Puskesmas Jombang

Secara keseluruhan, nilai indeks Puskesmas Jombang terkategori Baik dengan Catatan sebesar 3.24. Berikut ini potret keseluruhan setiap aspek:

Tabel 29. Nilai Indeks Puskesmas Jombang



Pertama, indikator kebijakan pelayanan publik. Puskesmas Jombang dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat sudah cukup baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standar Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Meskipun seluruh komponen standar pelayanan sudah dimiliki, akan tetapi jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan baru 61% - 80% dari jumlah pelayanan. Kemudian terkait sistem antrian sudah berupa antrian elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara. Adapun informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka ataupun dapat mengetahuinya melalui membaca di lokasi pelayanan.

Penyusunan SP sudah melibatkan masyarakat walaupun hanya satu unsur, namun penyusunannya tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Selanjutnya, maklumat pelayanan terlihat sudah dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan, sebaiknya maklumat pelayanan juga bisa diakses melalui media sosial/website serta dalam bentuk baliho/billboard. Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

dipublikasikan dalam arsip, ruang pelayanan, dan brosur. Hasil SKM, dalam bentuk saran dan rekomendasi tidak semuanya ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan. Dari pemaparan tersebut, raihan poin indeks atas indikator kebijakan pelayanan adalah 0,84.

Kedua, Profesionalisme Sumber Daya Manusia (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. Kesigapan pelaksana layanan masih perlu ditingkatkan, yaitu sekitar 5 menit. Adapun aturan perilaku kode etik di Puskesmas Jombang belum meliputi aturan larangan KKN, larangan diskriminasi dan 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, serta tidak diatur pemisahan parkir antara mobil dan motor. Sarana ruang tunggu hanya dilengkapi TV dan bahan bacaan, namun tidak ada AC, air minum, ruang ibadah, monitor antrian, hotspot dan area merokok. Adapun sarana toilet tersedia lengkap. *Keempat*, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Terkait hasil amatan tentang sistem informasi di Puskesmas Jombang telah dimiliki dan bersifat elektronik serta telah memiliki website namun situs tersebut masih tergabung dalam situs milik pemda, dan unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut. Fitur SIPP hanya mencakup Sistem Data Informasi dan aplikasi otomasi proses kerja (business process. Namun belum mencakup sistem pengelolaan pengaduan, SKM, SDM dan keuangan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap tahun. Informasi non elektronik berada di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), perpustakaan daerah dan kantor pemerintah yang lain.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia berupa: ruang konsultasi khusus, telepon, website, dan petugas khusus. Media pengaduan berupa sarana pelayanan pengaduan dan ada petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung. Kemudian sistem dokumentasi konsultasi dan pengaduan hanya diarsipkan

dalam bentuk arsip manual (hardcopy dan softcopy). *Keenam*, Inovasi Pelayanan. Di Puskesmas Jombang telah tersedia inovasi pelayanan, seperti Layanan khusus ODA (Orang dengan AIDS) dan Layanan khusus pasien pengidap gangguan mental/jiwa. Pada saat ini sedang direncanakan pembentukan Pos JITU (Jiwa Terpadu) yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat.

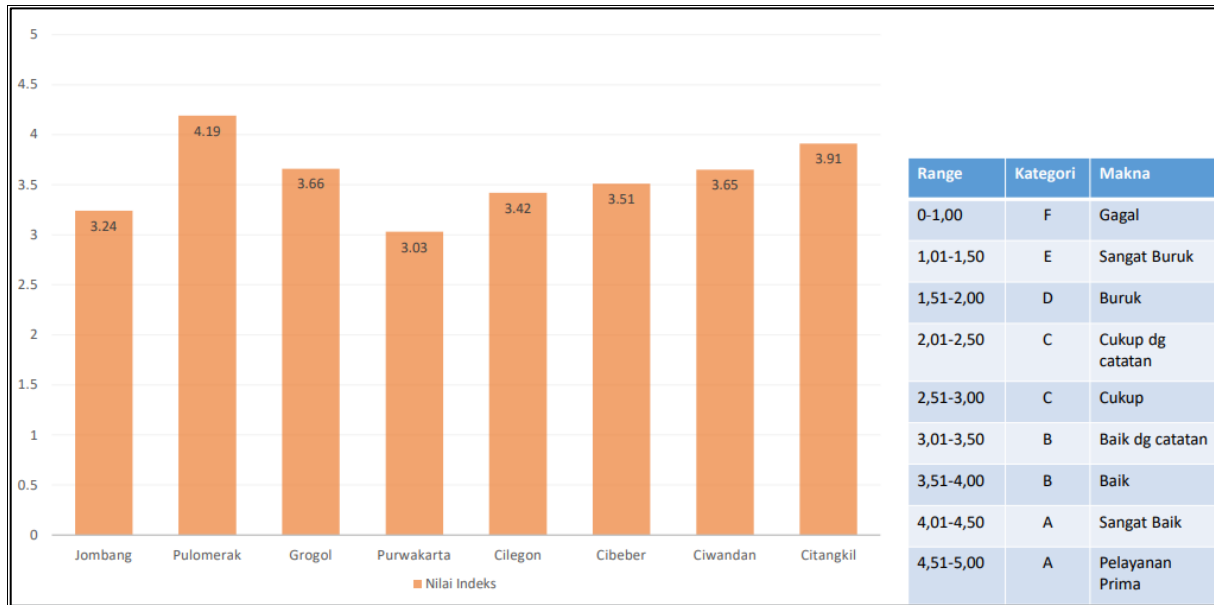
Secara keseluruhan kinerja Puskesmas Jombang masih stagnan dibandingkan dengan tahun 2019. Secara rinci, dari 6 indikator penilaian kinerja, terdapat 3 indikator yang mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019, yaitu Konsultasi & Pengaduan, Sistem Informasi, dan Kebijakan Pelayanan. Sedangkan 3 indikator lainnya mengalami kenaikan, yang mengindikasikan meningkatnya kinerja Puskesmas Jombang dalam bidang Sarana & Prasarana, Profesionalitas SDM, dan terutama di bidang Inovasi yang mengalami kenaikan cukup signifikan (0.07 di tahun 2019).

Untuk meningkatkan kinerja Puskesmas Jombang, beberapa poin dapat dimaksimalkan misalnya pada jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan, dapat ditingkatkan hingga 100%. Selain itu, penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM, unsur akademisi dan dunia usaha) dan memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Peningkatan profesionalisme SDM dapat dilakukan dengan memasukkan larangan KKN, larangan diskriminasi dalam Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan Dalam hal sarana prasarana, dapat diatur kembali sistem parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik juga diharapkan dapat dilakukan dalam frekuensi yang lebih sering untuk menjaga agar data yang tersedia lebih aktual dan meminimalisir kesalahan data. Data yang ada di Puskesmas Jombang selain diarsipkan dalam bentuk hardcopy dan softcopy, sebaiknya dapat diarsipkan dalam sistem dokumentasi/arsip IT dan manual yang dapat diakses secara langsung agar penyimpanan dan aksesnya lebih efisien.

3. Puskesmas Ciwandan

Secara keseluruhan, nilai indeks Puskesmas Ciwandan adalah 3,65. Berikut potret nilai indeks keseluruhan puskesmas Kota Cilegon.

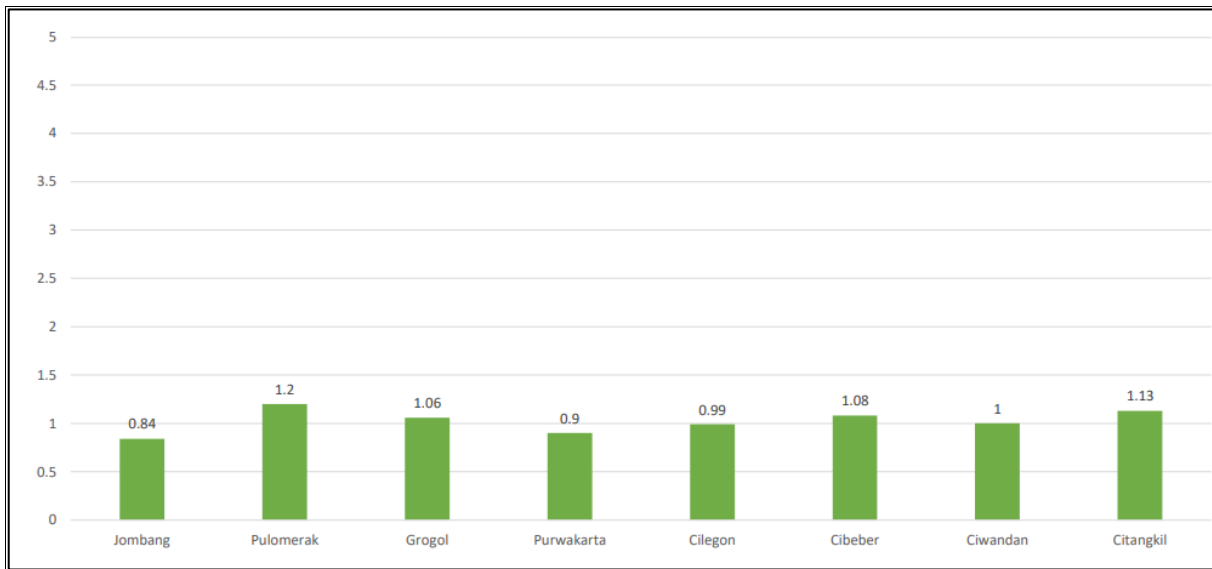
Tabel 30 Nilai Indeks Keseluruhan Puskesmas Kota Cilegon.



Nilai indeks kumulatif kinerja pelayanan publik Puskesmas Ciwandan adalah 3,65, meningkat dari nilai indeks kumulatif tahun lalu sebesar 3,44. Pada diagram batang diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata kinerja pelayanan publik Puskesmas se-Kota Cilegon tahun 2020 adalah 3,52. Peningkatan ini didorong dari perbaikan pada aspek kebijakan pelayanan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi publik, sedangkan nilai aspek lainnya tetap. Nilai indeks Puskesmas Ciwandan telah melampaui nilai indeks rata-rata kinerja pelayanan publik puskesmas se-Kota Cilegon. Dengan demikian kategori kinerja pelayanan publik Puskesmas Ciwandan telah meningkat menjadi kategori Baik.

- **Aspek Kebijakan Pelayanan**

Tabel 31 Aspek Kebijakan Publik



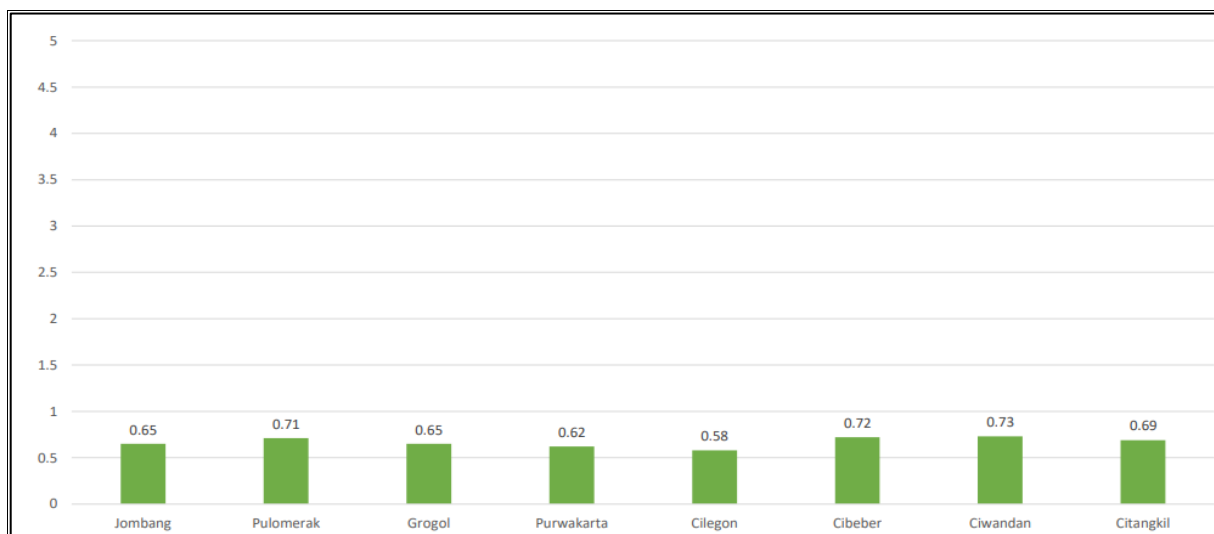
Nilai indeks pada aspek kebijakan pelayanan memperoleh skor 1,005 lebih tinggi dari yang diperoleh dari tahun 2019. Rata-rata nilai indeks aspek kebijakan pelayanan tahun ini meningkat menjadi 1. Bahkan nilai indeks aspek ini satu sama lain tidak jauh berbeda. Meskipun demikian, nilai ideal aspek ini belum ada yang berhasil mendapatkannya yaitu 1,5. Aspek kebijakan pelayanan terbagi ke dalam tiga kelompok indikator yakni Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat.

Standar Pelayanan (SP) yang tersedia sudah memenuhi 6 komponen SP berdasarkan PermenPAN RB No. 15 tahun 2014. Dengan demikian SP dinilai sudah memenuhi tepat guna baik waktu, biaya, produk dan layanan. Seluruh pelayanan sudah dibuatkan SP. Dalam pembuatan SP sudah mengikutsertakan unsur masyarakat. Masyarakat mudah mengakses informasi terkait SP melalui tatap muka dan membaca di lokasi layanan. Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui laman website <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmcwd> . Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan setidaknya pada 60% jenis layanan secara periodik kepada seluruh pengguna layanan. Hasil tindak lanjut SKM sudah dipergunakan sebagai acuan untuk perbaikan layanan setidaknya 3 bulan setelah laporan. Informasi dan hasil SKM baru dapat diakses dan dipublikasikan di ruang layanan saja.

Pengembangan layanan berbasis online merupakan resolusi baik dalam meningkatkan kinerja pada aspek kebijakan layanan. Laman website <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmcwd> dapat digunakan untuk media publikasi SP dan jenis layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan pelayanan berbasis android melalui “Infokes *mobile* pelayanan dan pendaftaran *online* Kota Cilegon” dan *e-puskesmas* sangat relevan untuk semakin digalakan di masa pandemik covid 19. Oleh karena itu dibutuhkan kerja sama dengan *stakeholders* masyarakat untuk ikut membantu mempublikasikan dan menyosialisasikan jenis layanan berbasis online tersebut. Media sosial facebook <https://www.facebook.com/ukm.p.ciwandan/about> dapat dimaksimalkan sebagai media publikasi standar pelayanan dan informasi jenis layanan. Oleh karena itu, Puskesmas Ciwandan dapat menambah keterangan profil, jenis layanan dan nomor *hotline* bisa wa ataupun telepon dan alamat email pada profil Facebook. Selanjutnya, pelayanan berbasis online juga dapat dimanfaatkan oleh Puskesmas Ciwandan sebagai media e-Survey Kepuasan Masyarakat. Keuntungan yang akan didapat adalah jangkauan responden lebih luas, hasil SKM lebih cepat dan mudah, sehingga tindak lanjut juga semakin cepat.

- **Profesionalisme SDM**

Tabel 32 Aspek Profesionalisme SDM



Pada aspek profesionalisme sumber daya manusia (SDM) Puskesmas Ciwandan secara akumulasi mendapatkan nilai indeks 0,73 dari maksimal 0,90. Secara rata-rata nilai indeks profesional SDM Puskesmas di Kota Cilegon adalah

0,65. Dengan demikian nilai profesionalisme SDM Puskesmas Ciwandan sudah melebihi nilai rata-rata. Bila dibandingkan dengan tahun 2019, secara umum tidak ada perubahan nilai. Puskesmas Ciwandan dapat dikatakan sudah berhasil mempertahankan nilai yang tergolong baik. Adapun pembahasan pada aspek Profesionalisme SDM antara lain kompetensi, responsivitas pelayanan, kode etik pegawai, *reward and punishment* dan budaya pelayanan.

Berdasarkan Struktur Organisasi, pelaksana layanan Puskesmas Ciwandan sudah sesuai dengan jenis layanan yang tersedia. Pelaksana layanan sudah bekerja selama 8 jam kerja dari pukul 08.00 - 16.00 dan bergiliran sehingga pelayanan tetap berlangsung. Pelaksana layanan juga sudah diikat dengan Kode etik, aturan yang memuat hak dan kewajiban serta mengatur tentang penghargaan dan sanksi seperti UU No.. 5 tahun 2015 tentang ASN, PP No. 42 tahun 2004 Kode etik PNS, Peraturan Walikota No. 35 tahun 2014, Kode Etik IDI dan Kode etik Perawat. Oleh karena itu dari skala 1 sampai dengan 5 maka skor responsivitas pegawai layanan Puskesmas Ciwandan berhak mendapat nilai 4.

Dalam menegakan aturan kepada pelaksana layanan, pimpinan Puskesmas Ciwandan sudah melaksanakan sistem penghargaan dan sanksi. Setidaknya setiap tiga bulan sekali pelaksana layanan terbaik diberikan penghargaan, namun jenis penghargaannya variatif dan tidak ditetapkan melalui Surat Keputusan. Sedangkan dalam pemberian sanksi, pimpinan Puskesmas Ciwandan sudah melaksanakan hal tersebut. Pelaksanaan sanksi terhadap pelaksana layanan yang menyalahi aturan bergantung pada seberapa besar pelanggaran. Bila pelanggaran kecil saat itu akan langsung diperbaiki namun bila pelanggaran sedang dan berat maka harus melalui proses rapat pimpinan terlebih dahulu. Budaya pelayanan sudah melaksanakan yang diamanatkan oleh PermenPANRB No. 17 tahun 2017 berpakaian seragam khusus, memiliki identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.

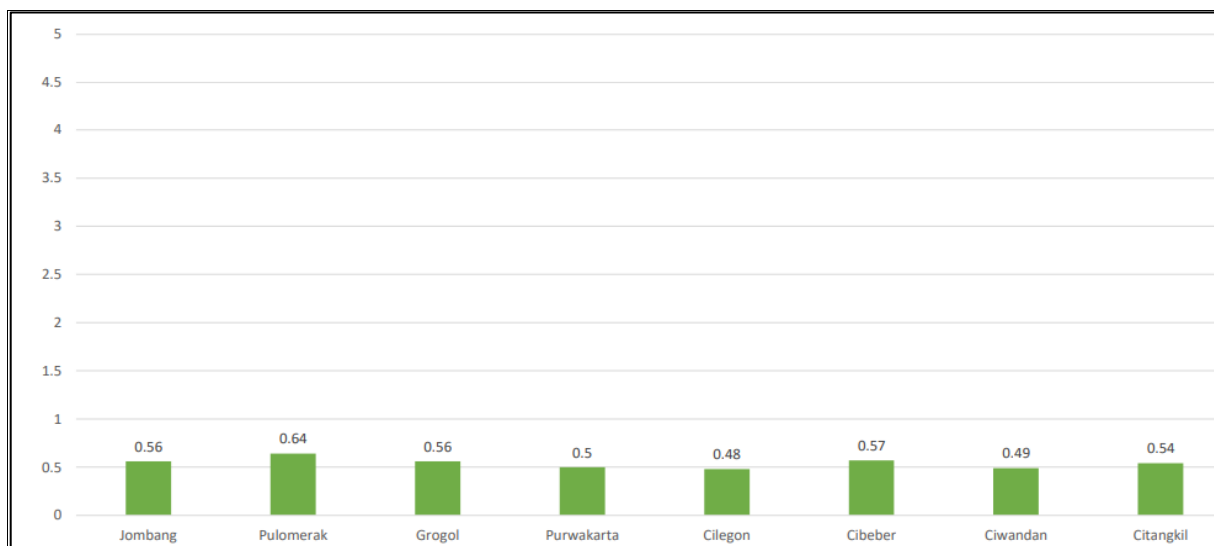
Puskesmas merupakan fasilitas Kesehatan tingkat pertama. Maka kedudukan puskesmas ada pada barisan terdepan dalam memberikan layanan kesehatan pada masyarakat. Fungsi Puskesmas adalah memberikan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Perseorangan Masyarakat (UPM). Hal yang dapat meningkatkan

fungsi tersebut melalui aspek profesionalisme adalah bagaimana menjaga agar layanan itu tetap berlangsung selama 24 Jam. Oleh karena itu menjaga agar pelayanan selama 24 jam perlu kiranya untuk mengembangkan Pelayanan Kesehatan berbasis online. Dengan memanfaatkan smart city melalui aplikasi Kota Cilegon yakni “Infokes *mobile* pelayanan dan pendaftaran *online*” dan *e-puskesmas*. Bisa juga dengan mengembangkan laman website sendiri isinya selain informasi SP dan profil Puskesmas, bisa juga ditambahkan layanan Kesehatan online semacam halodoc atau alodokter.

Masyarakat dapat berkonsultasi langsung dengan dokter maupun perawat terkait penanganan pertama terhadap penyakit. Selain itu bisa juga memanfaatkan program *e-farmasi* yakni menyediakan layanan antar obat. Di masa pandemik COVID 19 seperti saat ini resiko penularan pasien terhadap tenaga Kesehatan akan sangat tinggi sehingga kedepan untuk menjaga kualitas profesionalisme terhadap kinerja pelayanan publik cara layanan online menjadi relevan. Selanjutnya yang perlu ditingkatkan adalah sistem penghargaan yang perlu dibakukan ke dalam Surat Keputusan. Penghargaan sebaiknya dibuat formal tidak sebatas informal. Misalkan prestasi kinerja pelaksana layanan dapat meningkatkan remunerasi kinerja. Tentu hal tersebut akan memicu semangat dari pelaksana layanan. Dan hal ini tentu perlu untuk mendapatkan dukungan juga dari Pemerintah Kota Cilegon Dinas Kesehatan.

- **Sarana Dan Prasarana**

Tabel 33 Aspek Sarana dan Prasarana



Nilai indeks akumulasi untuk aspek sarana dan prasarana mengalami kenaikan sedikit dengan yang diperoleh tahun lalu. Nilai indeks tahun 2019 adalah 0,47 , sedangkan tahun 2020 meningkat menjadi 0,49 dibulatkan menjadi 0,5. Nilai maksimal yang dapat diperoleh dari aspek sarana dan prasarana adalah 0,75. Nilai indeks rata-rata sarana dan prasarana Puskesmas di Kota Cilegon berkisar 0,54. Kondisi ini menunjukkan bahwa keadaan sarana prasarana di Puskesmas Ciwandan berada sedikit di bawah rata-rata. Namun tidak perlu berkecil hati karena ada situasi yang tampaknya sulit untuk dilakukan perubahan tanpa adanya dukungan dari Pemerintah Kota Cilegon karena menyangkut anggaran yang tidak sedikit. Sarana dan Prasarana terbagi ke dalam beberapa indikator yaitu area parkir, ruang tunggu pelanggan, fasilitas bagi difabel/lansia/ibu hamil dan menyusui, fasilitas penunjang dan *front office*.

Puskesmas Ciwandan sudah memiliki area parkir yang berlokasi di dalam area kantor dan gratis biaya parkir bagi kendaraan pegawai dan pelanggan, roda dua maupun roda empat. Namun, tantangan yang dihadapi oleh puskesmas Ciwandan adalah memenuhi tingkat ideal area parkir berdasarkan PermenPAN RB No. 17 tahun 2017 yaitu area parkir diharuskan memiliki sistem perparkiran antara lain memiliki petugas parkir, karcis, roda dua dan empat terpisah dan harus ada parkir khusus untuk disabilitas. Kondisi ini juga sudah dihadapi Puskesmas Ciwandan di tahun 2019. Ketika tidak terjadi perubahan maka asumsinya adalah Puskesmas Ciwandan membutuhkan dukungan dari pihak yang memiliki otoritas dan pengguna anggaran yang lebih tinggi yaitu Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Cilegon. Pembangunan area parkir dan fasilitas difabel membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.

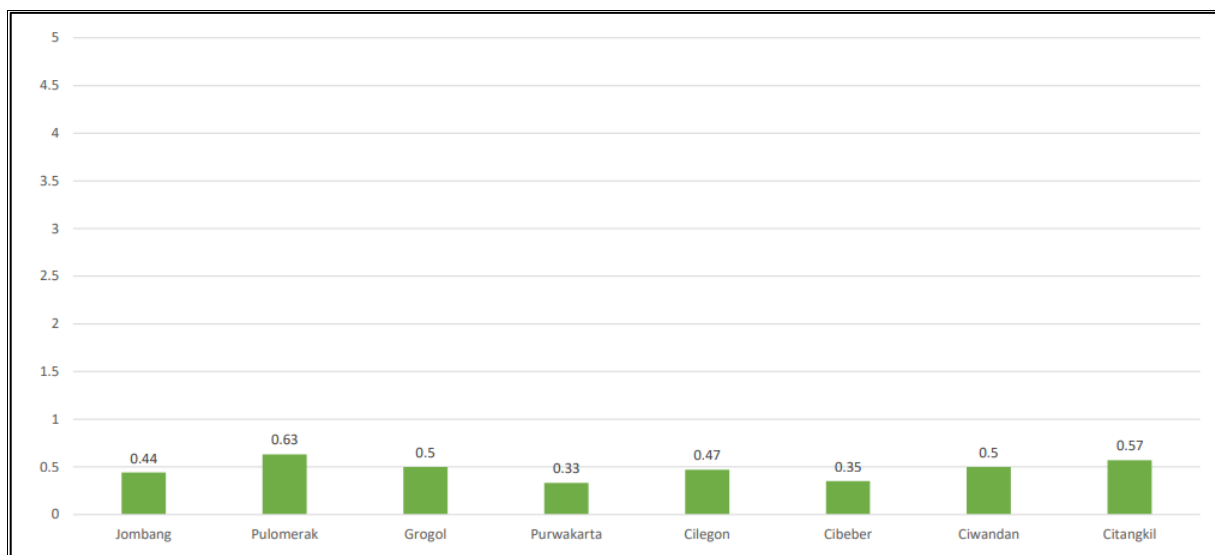
Selanjutnya, fasilitas ruang tunggu pelanggan sudah dilengkapi dengan televisi, Air Conditioner/Sirkulasi udara, monitor antrian dan pengeras suara. Hal yang dapat di upgrade Kembali bagi ruang tunggu adalah penambahan hot spot dan air minum. Kemudian fasilitas toilet sudah tersedia, terpisah antara toilet laki-laki dan perempuan. Hal yang dapat ditingkatkan lagi adalah menambah pilihan toilet jongkok atau duduk dan toilet khusus bagi disabilitas/lansia/ibu hamil dan menyusui serta wastafel untuk cuci tangan, dan tissue bersih.

Berikutnya adalah fasilitas untuk disabilitas/lansia/ibu hamil dan menyusui. Fasilitas yang sudah tersedia bagi difabel adalah stepp lobby bagi pengguna kursi roda. Sedangkan loket khusus difabel/ibu menyusui sudah hamil maupun petugas khusus untuk mengarahkan difabel belum tersedia. Penyediaan layanan bagi tuna netra akan berbeda dengan tuli misalnya tuna netra membutuhkan informasi melalui suara dan jalur khusus tunanetra sedangkan tuli membutuhkan petugas khusus yang memahami Bahasa isyarat. Seterusnya fasilitas penunjang yang sudah tersedia di Puskesmas Ciwandan adalah fotocopy, took ATK, ruang laktasi dan arena bermain anak. Puskesmas Ciwandan sudah memiliki *Front office* yang letaknya berada di bagian depan kantor, sehingga mudah untuk diakses oleh pelanggan. *Front office* tersebut berupa meja khusus yang bertugas untuk memberikan layanan informasi dan konsultasi tatap muka bagi pelanggan terpisah dengan loket layanan lainnya.

Hal yang perlu ditingkatkan dalam hal sarana dan prasarana adalah koordinasi dengan pihak dinas Kesehatan sebagai induk dari unit pelaksanaan Puskesmas terkait peningkatan sarana prasarana. Fasilitas yang membutuhkan dukungan terutama fasilitas yang terkait dengan kebutuhan pelanggan disabilitas/lansia/ibu hamil dan menyusui/anak.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Tabel 34 Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



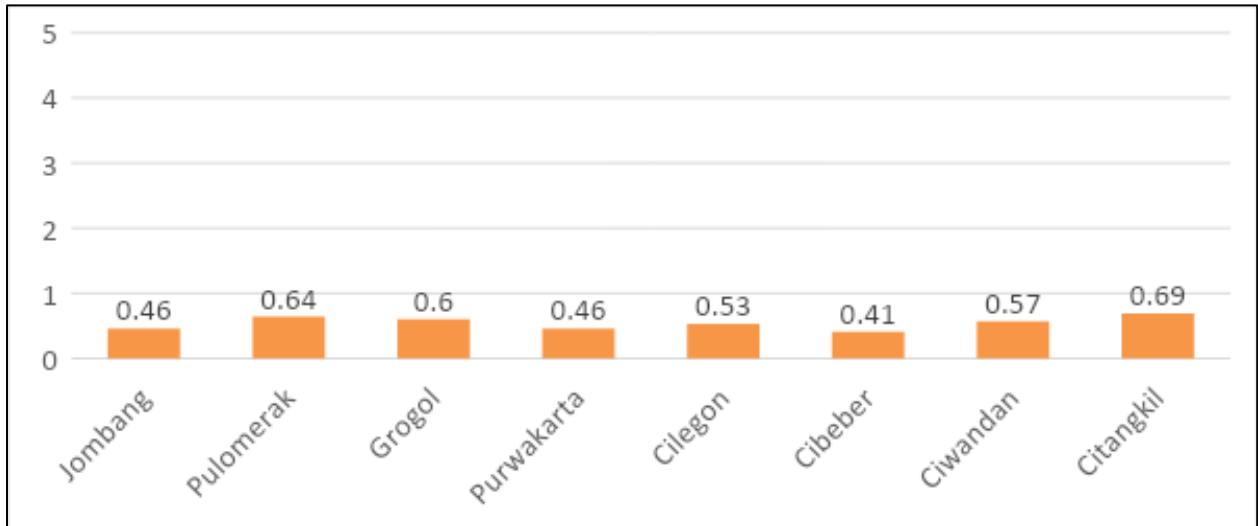
Nilai indeks sistem informasi pelayanan publik Puskesmas Ciwandan, mengalami peningkatan dibandingkan tahun lalu yaitu 0,42 menjadi 0,50 tahun ini. Nilai rata-rata indeks sistem informasi pelayanan publik Puskesmas di Kota Cilegon adalah 0,47 dari nilai ideal 0,75. Posisi sistem informasi pelayanan publik Puskesmas Ciwandan sudah berada di atas nilai rata-rata. Ada dua indikator yang akan dibahas yaitu sistem informasi elektronik dan nonelektronik.

Sistem informasi pelayanan publik elektronik online sudah tersedia di Puskesmas Ciwandan. Laman sub domain website dinas Kesehatan Kota Cilegon yakni <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmcwd> sudah dimanfaatkan dalam hal pengisian profil dan maklumat pelayanan Puskesmas Ciwandan. Selain laman website, dinas Kesehatan juga menyediakan aplikasi mobile “Infokes: konsultasi dan pendaftaran online” kemudian menyediakan pula e-puskesmas dan e-farmasi. Berikutnya, Puskesmas Ciwandan juga memiliki media sosial facebook <https://www.facebook.com/ukm.p.ciwandan/about>. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasi lainnya juga sudah terpenuhi semenjak tahun lalu.

Hal yang perlu ditingkatkan lagi adalah pemanfaatan dari sumber daya elektronik online tersebut. Perlu koordinasi dengan dinas Kesehatan cilegon terkait tampilan menu di website <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmcwd> agar lebih menarik dan informatif berbasiskan kebutuhan pelanggan. Misalnya memberikan informasi terkait jenis layanan yang dapat diakses oleh pelanggan berikut dengan standar pelayanannya. Kemudian mencantumkan nomor hotline wa, telpon dan email untuk memudahkan akses pelanggan terhadap layanan. Menambah kolom chat dan pegawai khusus sebagai admin yang bertugas untuk mengelola konsultasi dan pengaduan. Mengintegrasikan Survey Kepuasan Masyarakat berbasis online. Memaksimalkan aplikasi yang sudah dibuat oleh Dinas Kesehatan dengan cara bekerjasama dengan stakeholders masyarakat untuk mensosialisasikan aplikasi tersebut. Terakhir memanfaatkan facebook yang sudah ada dengan selalu melakukan pemutakhiran data setiap harinya, mengisi kolom profil dan mencantumkan nomor hotline. Mengisi konten-konten informatif yang dibutuhkan oleh pelanggan.

- **Konsultasi dan Pengaduan**

Tabel 35 Aspek Konsultasi dan Pengaduan

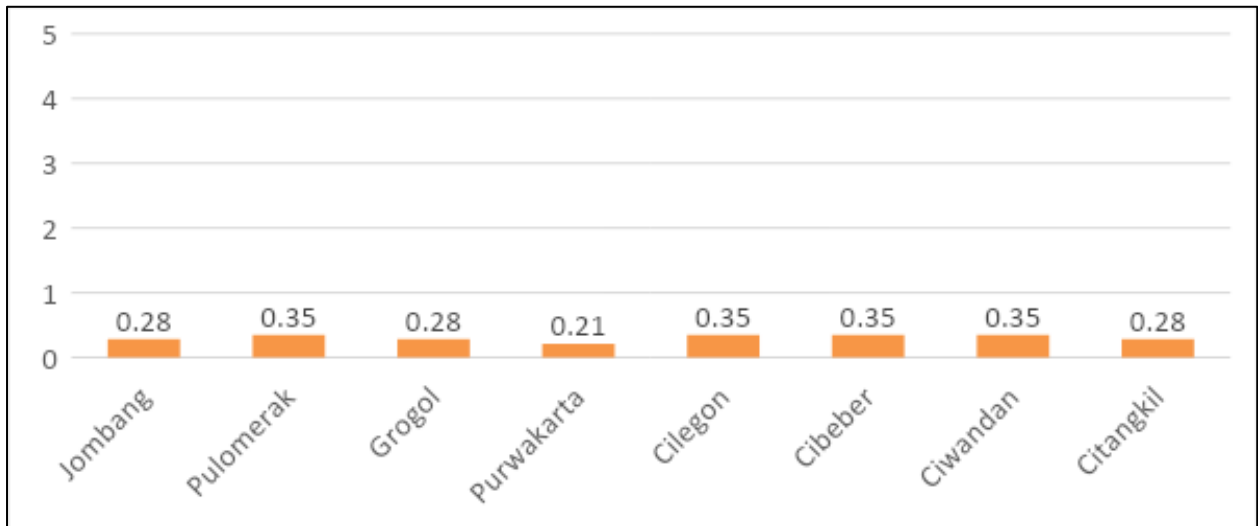


Nilai indeks konsultasi dan pengaduan tidak berubah dari nilai yang diperoleh pada tahun lalu yakni 0,57. Nilai rata-rata konsultasi dan pengaduan Puskesmas di Kota Cilegon adalah 0,54. Maka konsultasi dan pengaduan Puskesmas Ciwandan berada di posisi nilai rata-rata. Ada dua indikator yang dibahas pada aspek ini yaitu Konsultasi dan Pengaduan.

Fasilitas konsultasi dan pengaduan sudah tersedia dari sarana dan petugas, memiliki media sosial, memiliki halaman website bahkan aplikasi mobile. Namun yang menjadi persoalan adalah sumber daya online tersebut belum digunakan dengan maksimal. Kolom konsultasi dan pengaduan tidak Nampak pada situs-situs tersebut. Media online dan media sosial bila dikelola dengan baik mampu meningkatkan engagement antara Unit Kesehatan baris pertama puskesmas dan masyarakat sebagai pelanggan. Kebutuhan pelanggan tidak hanya soal menyembuhkan sakit tapi juga bagaimana mengedukasi terkait pencegahan agar tidak sakit. Di Masa pandemik sangat dibutuhkan kecepatan dalam Tindakan Kesehatan untuk mencegah penyebaran semakin meluas. Maka dibutuhkan nomor hotline sehingga membuka akses luas bagi masyarakat terhadap layanan Kesehatan.

- **Inovasi**

Tabel 35 Aspek Inovasi

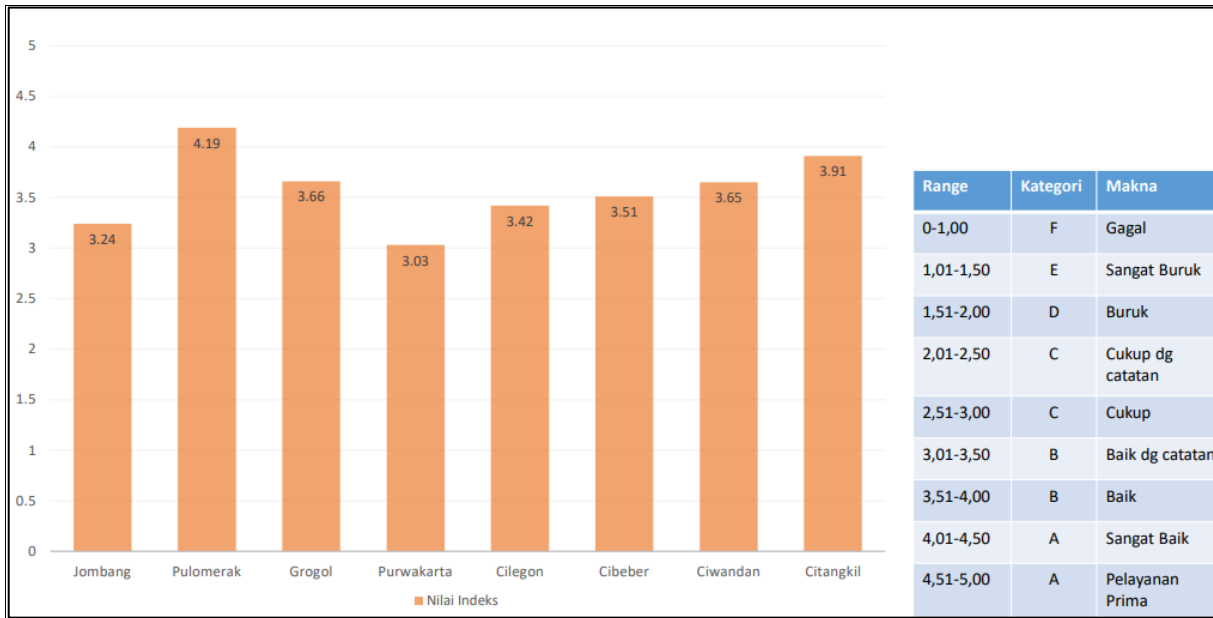


Nilai kumulatif inovasi tahun ini sama dengan tahun lalu yakni 0,35. Dengan demikian, Puskesmas Ciwandan berhasil mempertahankan prestasi tersebut. Nilai rata-rata inovasi di tahun ini di Kota Cilegon meningkat, hal itu terlihat dari semakin banyak jumlah puskesmas yang memperoleh nilai indeks sempurna 0,35. Inovasi yang sudah dilaksanakan oleh Puskesmas Ciwandan antara lain edukasi mobile secara online dan pengobatan tradisional. Hal yang perlu ditambahkan adalah inovasi layanan Kesehatan yang berbasis kebutuhan pelanggan dan tenaga Kesehatan di masa pandemik Covid19 dengan hanya memanfaatkan sumber daya informasi pelayanan publik yang sudah dimiliki oleh Smart City Kota Cilegon.

4. Puskesmas Pulomerak

Secara keseluruhan, nilai indeks Puskesmas Pulomerak terkategori Baik dengan Catatan sebesar 4,19. Berikut ini potret keseluruhan setiap aspek:

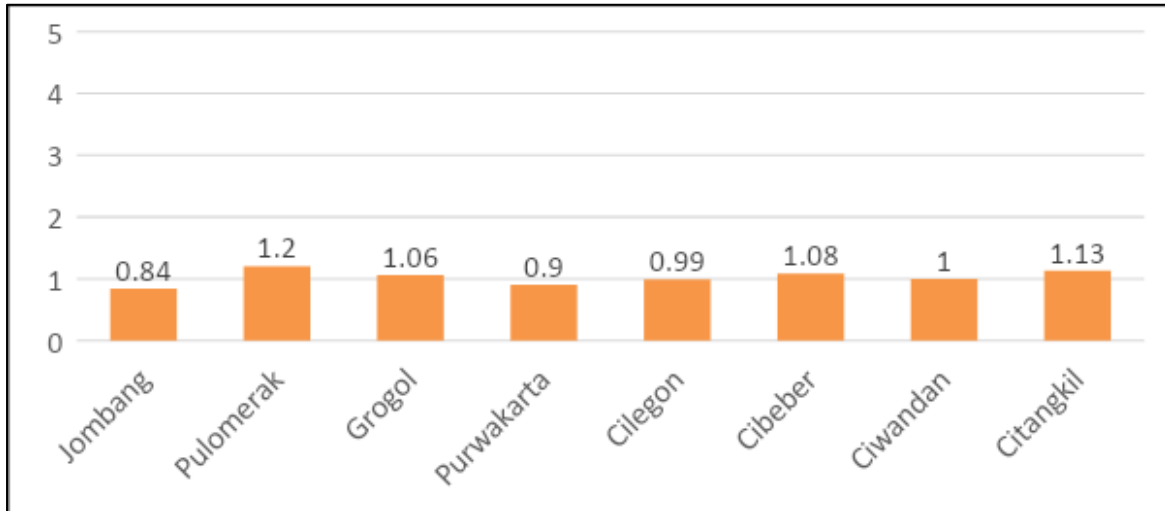
Tabel 36 Nilai Indeks Puskesmas Pulomerak



Tahun 2020, Puskesmas Pulomerak kembali menjadi puskesmas dengan kinerja pelayanan publik terbaik di Kota Cilegon. Puskesmas Pulomerak mendapatkan nilai indeks kinerja pelayanan publik 4,19 berada di atas nilai rata-rata Puskesmas se-Kota Cilegon 3,52. Dengan demikian, Puskesmas Pulomerak berhasil mempertahankan prestasi yang pernah diraih di tahun 2019 menjadi puskesmas yang berkinerja **SANGAT BAIK**. Pada tahun 2019, Puskesmas Pulomerak juga memperoleh nilai indeks kinerja pelayanan publik 4,11 dari nilai rata-rata yang hampir sama 3,51. Bila dibandingkan dengan tahun lalu, di tahun 2020 nilai indeks Puskesmas Pulomerak juga mengalami kenaikan sebesar 0,08. Ada tiga pelayanan yang mengalami kenaikan aspek sarana dan prasarana, kebijakan layanan dan sistem informasi. Berikut akan dipaparkan per aspek sesuai dengan diagram di bawah ini

- **Aspek Kebijakan Layanan**

Tabel 36 Aspek Kebijakan Layanan



Aspek Kebijakan layanan memperoleh nilai indeks 1,2 dari nilai maksimal 1,5. Nilai rata-rata indeks kebijakan layanan puskesmas kota Cilegon adalah 1. Di tahun 2019, nilai indeks puskesmas Pulomerak pada aspek ini yakni 1,14. Tahun 2020, bukan hanya berhasil melampaui nilai rata-rata se-Kota Cilegon juga berhasil meningkatkan nilai indeks dari tahun lalu. Aspek ini terbagi kedalam tiga indikator yakni Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan, dan konsultasi serta pengaduan.

Standar Pelayanan (SP) adalah acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai asas dan komponen SP publik yang telah diatur dalam PermenPAN RB no.17 tahun 2017. Komponen SP tersebut antara lain syarat, prosedur, waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Puskesmas Pulomerak sudah memenuhi keenam komponen SP tersebut pada seluruh jenis layanan yang tersedia. Selain itu, Puskesmas Pulomerak sudah melaksanakan pada proses penyusunan SP sesuai dengan aturan yakni dengan mengikutsertakan *stakeholder* masyarakat yang mewakili lebih dari 3 unsur yaitu tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha dan Lembaga swadaya masyarakat. Selain menyertakan *stakeholders*, penyusunan SP juga sudah menyertakan masukan yang diperoleh dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan pengaduan masyarakat. SP Puskesmas Pulomerak sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku terdiri atas

14 komponen yakni 6 komponen *service delivery*, 8 komponen *Manufacturing*, SP telah disosialisasikan, melakukan Monev berkelanjutan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.

Selanjutnya, Puskesmas Pulomerak sudah mendokumentasikan SP dan sudah mempublikasikan SP. Publikasi dapat diakses secara langsung di area ruang pelayanan melalui media poster, standing banner dan secara online melalui website subdomain dinas Kesehatan <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmmrk>, dan media sosial antara lain Instagram <https://www.instagram.com/puskesmas.pulomerak/>, twitter <https://twitter.com/pkmpulomerak?lang=en>, dan facebook <https://www.facebook.com/puskesmas.pulomerak>. Berikutnya, Puskesmas Pulomerak sudah memiliki sistem antrian elektronik dengan fasilitas nomor antrian ditampilkan melalui monitor, pelanggan dipandu menuju loket melalui pengeras suara, serta jenis layanan telah dikelompokkan sesuai rumpunnya. Selain SP, Puskesmas Pulomerak sudah menyediakan maklumat layanan dan sudah mendokumentasikan serta mempublikasikan melalui media online maupun media tidak online (poster/standing banner di dalam ruang layanan). Dengan demikian, SP Puskesmas Pulomerak sudah dapat dikatakan terpenuhi syarat tepat guna yakni memberikan kemudahan persyaratan, kemudahan prosedur layanan, memberikan kepastian layanan, dan menyediakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan.

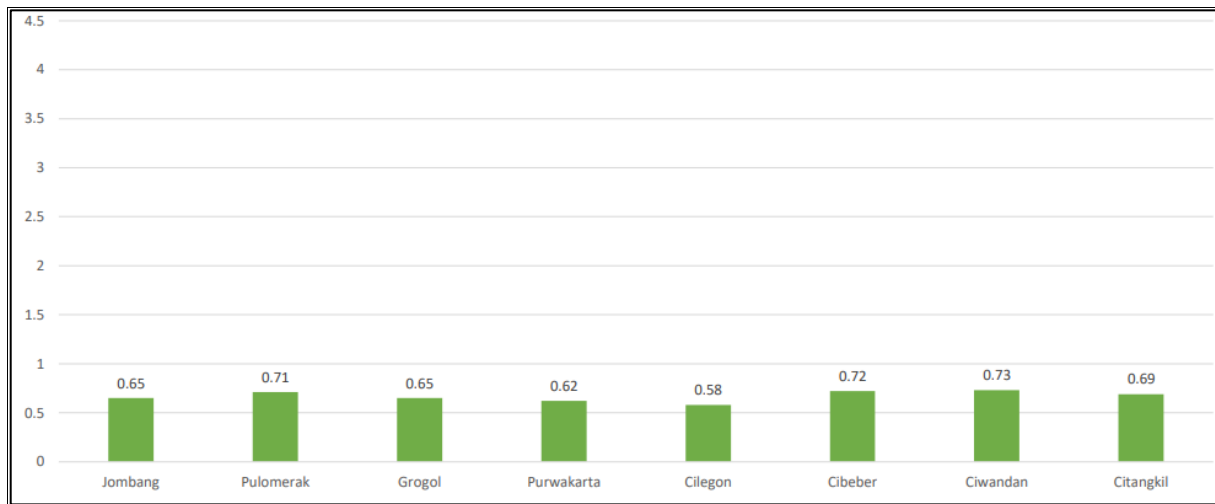
Survey kepuasan masyarakat (SKM) sudah dilaksanakan oleh Puskesmas Pulomerak secara periodik satu semester sekali baik langsung maupun online kepada pelanggan. SKM tersebut didokumentasikan dan dipublikasikan melalui media baca langsung di ruang pelayanan dan online melalui media sosial wordpress, instagram, twitter dan facebook. Hasil SKM menjadi acuan bagi perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan setidaknya sebelum laporan selesai dan atau 6 bulan setelah laporan. Dari 22 jenis layanan yang sudah SKM hanya 2 jenis layanan SKM yang ditindak lanjuti.

Bila melihat skor nilai indeks, puskesmas Pulomerak sudah tinggi dan kategori sangat baik. Namun untuk mencapai pelayanan prima ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi yaitu pada indikator SKM. Periodisasi SKM dapat ditingkatkan lagi menjadi 3 bulan sekali dengan memperluas responden tidak hanya

kepada pelanggan yang diterima juga kepada pelanggan yang ditolak. SKM dapat menggunakan metode e-survey memanfaatkan *follower* di facebook yang sudah mencapai 2000 orang. Selanjutnya, menambah kecepatan tindak lanjut hasil SKM dari 6 bulan setelah laporan menjadi setidaknya 1 bulan setelah laporan atau idealnya sebelum laporan terbit sudah ditindaklanjuti.

- **Profesionalisme SDM**

Tabel 37 Aspek Profesionalisme SDM



Nilai indeks aspek profesionalisme SDM Puskesmas Pulomerak tahun 2020 adalah 0,71. Nilai yang sama di tahun 2019. Nilai rata-rata pada aspek ini di Kota Cilegon adalah 0,65, sedangkan nilai maksimal yang dapat diraih adalah 0,90. Pada diagram batang, puskesmas Pulomerak berada pada posisi nilai tinggi bila dibandingkan dengan yang lainnya. Dengan demikian, performa profesionalisme SDM dapat dikatakan sudah sangat baik namun masih bisa ditingkatkan untuk meraih prima. Ulasan aspek ini terbagi menjadi ke dalam lima bagian antara lain kompetensi, responsivitas pelayanan, kode etik pegawai, reward and punishment system, dan budaya pelayanan. Kompetensi, Berdasarkan struktur organisasi, kompetensi pelaksana layanan Puskesmas Pulomerak sudah sesuai setidaknya 61-80% dari kebutuhan jenis layanan yang tersedia. Pelaksana layanan bekerja melayani pelanggan dari pukul 08.00 s.d 12.00 sedangkan jam kerja kantor dari pukul 08.00 sd 14.00. Pada saat jam istirahat pelayanan dihentikan, meskipun demikian Puskesmas Pulomerak sudah membuka layanan 24 jam offline bagi pasien

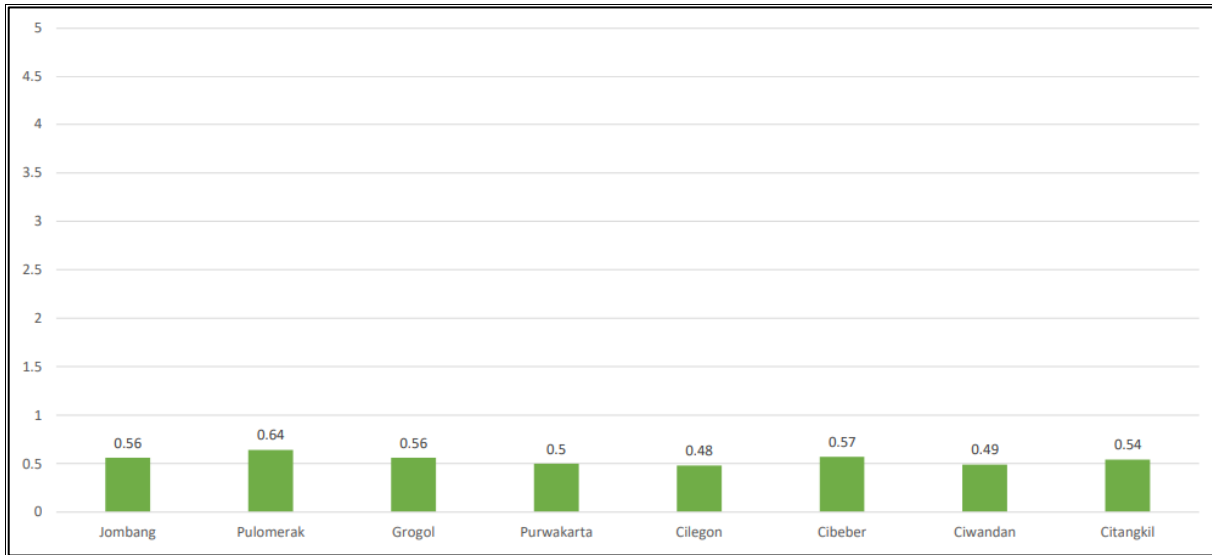
darurat. Pada hari libur Puskesmas Pulomerak membuka layanan. Puskesmas Pulomerak rata-rata menyelesaikan layanan dalam waktu 1-2 menit. Pelaksana layanan juga sudah diikat dengan Kode etik, aturan yang memuat hak dan kewajiban serta mengatur tentang penghargaan dan sanksi seperti UU No. 5 tahun 2015 tentang ASN, PP No. 42 tahun 2004 Kode etik PNS, Peraturan Walikota No. 35 tahun 2014, SK Kepala Puskesmas No. 440/192/PKM tentang kode etik pegawai, Kode Etik IDI dan Kode etik Perawat. Oleh karena itu dari skala 1 sampai dengan 5 maka skor responsivitas pegawai layanan Puskesmas Ciwandan berhak mendapat nilai 5.

Dalam menegakan aturan kepada pelaksana layanan, pimpinan Puskesmas Ciwandan sudah melaksanakan sistem penghargaan dan sanksi. Pemberian penghargaan pegawai diberikan setidaknya setiap satu tahun sekali berupa sertifikat penghargaan sebagai pegawai terbaik. Sedangkan, pelaksanaan sanksi Pegawai diberikan kepada pegawai setidaknya 1 sampai 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksana layanan Puskesmas Pulomerak sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S. Sudah memiliki budaya kerja sendiri 5R (Rapi, Ringkas, Resik, Rajin, Rawat).

Untuk mencapai pelayanan prima, maka ada beberapa hal yang masih bisa lebih ditingkatkan kembali antara lain pada indikator responsivitas. Sistem pelayanan terhenti pada saat jam istirahat dapat dirubah dengan terus melanjutkan pelayanan dengan menggunakan sistem pegawai istirahat bergiliran. Selain itu menambah jam layanan dari pukul 08.00 - 16.00 dengan mengkombinasikan layanan offline dan online. Dalam PermenPANRB no. 17 tahun 2017 ideal pelayanan harian adalah 8 jam tanpa menghentikan pelayanan publik saat istirahat. Selanjutnya, pemberian penghargaan dibuat berkala setiap satu bulan sekali dan begitu pula dengan pelaksanaan sanksi.

- **Sarana dan Prasarana**

Tabel 38 Aspek Sarana dan Prasarana



Nilai indeks aspek sarana dan prasarana Puskesmas Pulomerak adalah 0,64 dari nilai indeks maksimal 0,75. Nilai indeks rata-rata Puskesmas se-Kota Cilegon 0,54. Di tahun 2019 nilai indeks Puskesmas Pulomerak adalah 0,58. Ada kenaikan sebesar 0,06 dari tahun lalu. Dengan demikian, Puskesmas Pulomerak berhasil meraih dua capaian yaitu berhasil melampaui nilai indeks di tahun 2019 dan berhasil melampaui nilai rata-rata indeks sarana dan prasarana Puskesmas se-Kota Cilegon. Sarana dan Prasarana terbagi kedalam beberapa indikator yaitu area parkir, ruang tunggu pelanggan, fasilitas bagi difabel/lansia/ibu hamil dan menyusui, fasilitas penunjang dan *front office*.

Puskesmas Pulomerak sudah memiliki tempat Parkir yang berlokasi di dalam area kantor dan gratis. Tempat parkir sudah dikelola dengan baik antara lain memiliki petugas parkir, menggunakan sistem karcis, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat, dan sudah memiliki area parkir khusus bagi pelanggan disabilitas. Selanjutnya, Puskesmas Pulomerak juga sudah menyediakan fasilitas ruang tunggu yang lengkap bagi pelanggan. Fasilitas ruang tunggu antara lain TV, AC, bahan bacaan, monitor antrian, air minum dan ruang ibadah. Lalu fasilitas toilet Puskesmas Pulomerak sudah menyediakan sarana toilet bersih terpisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan. Sudah terdapat pilihan toilet fasilitas kloset jongkok

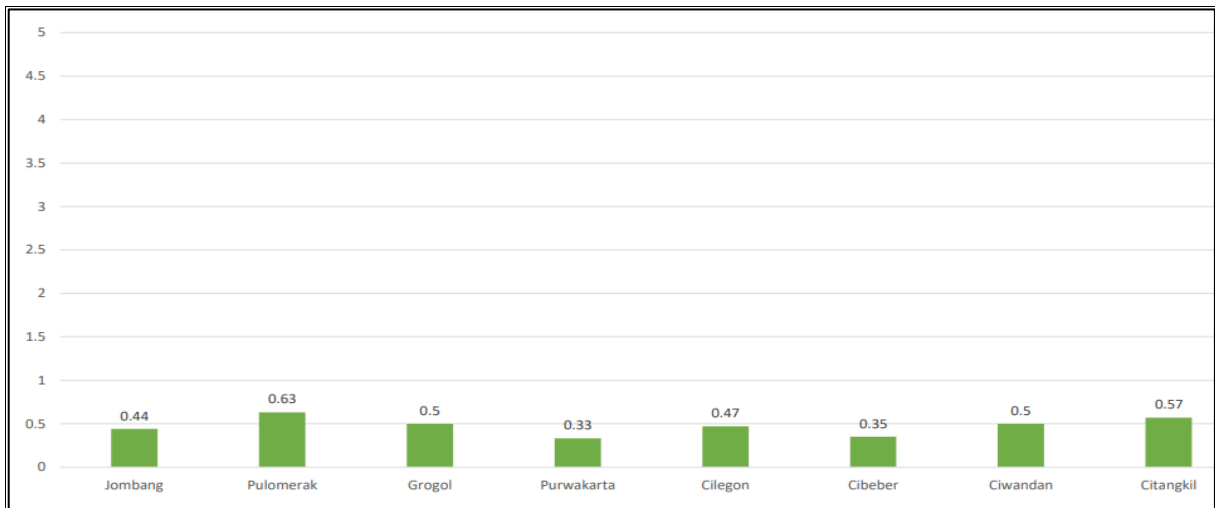
atau duduk, toiletries dan air bersih. Hanya fasilitas wastafel yang belum tersedia untuk fasilitas ruang toilet ini.

Berikutnya fasilitas bagi pelanggan disabilitas, Puskesmas Pulomerak memiliki fasilitas bagi kelompok disabilitas. Lansia, ibu hamil dan menyusui sangat lengkap. Bahkan menurut sudah termasuk ideal dalam PermenPanRB. Fasilitas disabilitas tersebut antara lain step lobby, toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus, kursi roda, kursi prioritas bagi lansia/ibu hamil/ibu menyusui/kelompok rentan lainnya. Sudah tersedia pula fasilitas penunjang lainnya lengkap yakni fotocopy, ATK, ruang laktasi bagi ibu menyusui, arena bermain anak. Sudah tersedia sarana *front office* untuk melayani kebutuhan konsultasi dan informasi secara tatap muka langsung. Posisi *front office* terletak di bagian depan kantor, berupa ruangan khusus dan mudah untuk diakses. Selain fungsi konsultasi dan informasi, juga sebagai layanan pengaduan tatap muka langsung.

Nilai indeks sarana dan prasarana Puskesmas Pulomerak sudah tinggi dan segala persyaratan yang diminta oleh PermenPANRB sudah terpenuhi. Hal yang perlu ditingkatkan adalah meningkatkan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana saat akan digunakan oleh pelanggan. Hal penting selain menyediakan sarana dan prasarana adalah menjaga pemeliharaan agar fasilitas tersebut masih dalam kondisi baik dan bersih saat akan digunakan oleh pelanggan. Sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap fasilitas sarana dan prasarana ikut meningkat juga.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Tabel 39 Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



Nilai indeks sistem informasi pelayanan publik Puskesmas Ciwandan adalah 0,63, naik 0.02 dari nilai indeks tahun 2019 0,61. Nilai rata-rata indeks sistem informasi pelayanan publik Puskesmas di Kota Cilegon adalah 0,47 dari nilai ideal 0,75. Dibandingkan dengan nilai rata-rata, performa puskesmas Pulomerak dalam sistem informasi pelayanan publik termasuk kategori sangat baik. Tampak pada diagram batang Puskesmas Pulomerak jauh meninggalkan yang lainnya dalam kinerja sistem informasi pelayanan publik. Penggunaan berbagai jenis media elektronik online memberikan pengaruh terhadap hal tersebut.

Dokumentasi dan publikasi informasi pelayanan publik seperti profil penyelenggara, pelaksana, SP, Maklumat Pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja Lembaga sudah dilakukan Puskesmas Pulomerak dengan memanfaatkan sistem informasi elektronik online dan tidak elektronik. Sistem tidak elektronik sudah dilaksanakan dan dapat dilihat dengan mudah pada area ruang pelayanan baik itu berupa poster, banner, standing banner dan papan informasi. Selain itu, Puskesmas Pulomerak sudah memiliki sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik sistem pengelolaan pengaduan, SKM dan SDM. Sedangkan sistem elektronik online, Pemerintah Pulomerak memiliki hampir semuanya antara lain:

- a. Sub domain pada website Dinas Kesehatan dengan alamat laman <http://dinkes.cilegon.go.id/web/data/pkmmrk>. Laman ini

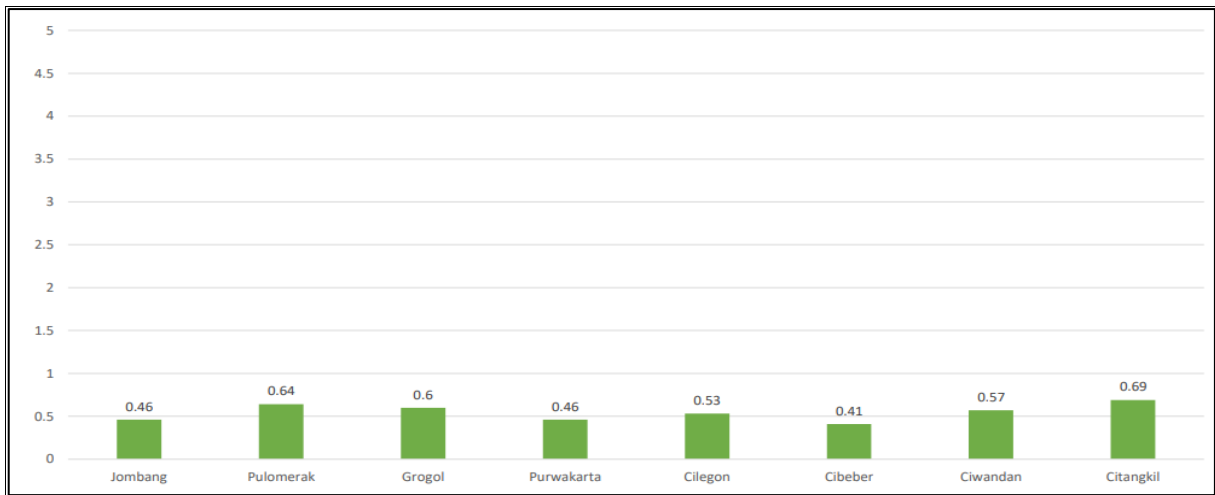
digunakan untuk memperkenalkan profil penyelenggara, maklumat penyelenggara dan jenis-jenis pelayanan.

- b. Instagram dengan alamat laman <https://www.instagram.com/puskesmas.pulomerak/>. Laman ini digunakan untuk profil penyelenggara, maklumat penyelenggara dan jenis-jenis pelayanan. Juga digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan memberikan informasi Kesehatan yang informatif dan laporan kegiatan Puskesmas Pulomerak seperti SKM, informasi nomor hotline.
- c. Laman Instagram terintegrasi dengan media twitter <https://twitter.com/pkmpulomerak?lang=en>. Tercatat sudah ada 500 kiriman informasi dan memiliki 432 pengikut.
- d. Dan laman facebook <https://www.facebook.com/puskesmas.pulomerak> tercatat sudah memiliki teman sebanyak 2000 orang. Facebook media sosial yang memiliki engagement dengan pelanggan paling kuat dibanding twitter dan Instagram.
- e. Wordpress Puskesmas Pulomerak <https://puskesmaspulomerak.wordpress.com/> laman yang berfungsi layaknya seperti website yang dikelola oleh petugas khusus. Konten informasi pada wordpress lengkap namun kekurangannya lebih sedikit engagement dengan pelanggan. Metode komunikasi satu arah.

Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada aspek sistem informasi adalah meningkatkan lagi engagement dengan pelanggan. Misalnya, pemutakhiran data dilakukan setiap hari, meningkatkan level wordpress menjadi domain resmi berbentuk website, serta menambah fitur menu yang berkaitan dengan pelayanan Kesehatan secara online. Seperti menambah fitur chat admin atau kolom pengaduan secara online di laman wordpress/website, menambah fitur pendaftaran online di laman wordpress/website, memanfaatkan facebook untuk kegiatan memperluas jangkauan responden SKM. Bekerjasama dengan stakeholders masyarakat untuk mempublikasikan dan mensosialisasikan laman-laman media elektronik online tersebut sehingga semakin menjaring banyak pelanggan yang berkunjung dan bahkan memanfaatkan layanan Kesehatan online tersebut.

- **Konsultasi dan Pengaduan**

Tabel 40 Aspek Konsultasi dan Pengaduan

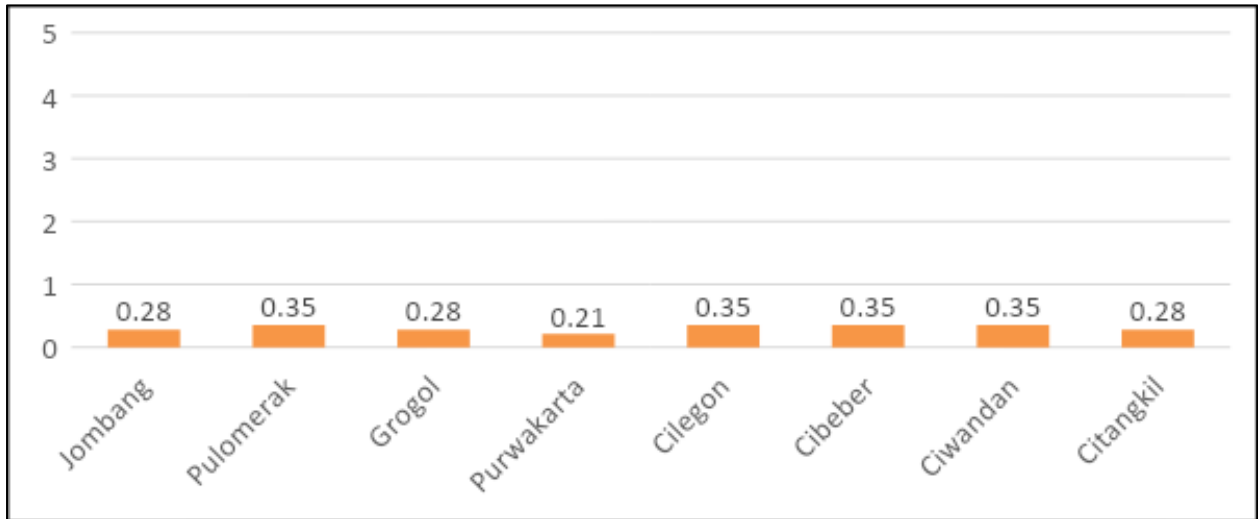


Nilai indeks konsultasi dan pengaduan Puskesmas Pulomerak adalah 0,64 turun 0,07 dari tahun 2019 yakni 0,71. Meskipun demikian, nilai tersebut masih lebih tinggi dari nilai rata-rata konsultasi dan pengaduan Puskesmas di Kota Cilegon sebesar 0,54. Ada dua indikator yang dibahas pada aspek ini yaitu Konsultasi dan Pengaduan. Puskesmas Pulomerak sudah memiliki fasilitas konsultasi dan pengaduan lengkap antara lain memiliki ruang khusus, alamat surat, sms, email, telepon, media sosial, dan petugas khusus. Proses konsultasi sudah didokumentasi dengan menggunakan media sosial seperti facebook dan Instagram serta ruang layanan melalui papan informasi. Pengaduan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dan online. Hasilnya telah didokumentasikan melalui sistem dokumentasi arsip manual, soft copy dan hard copy, sistem dokumentasi IT. Seluruhnya dapat diakses langsung melalui tatap muka dan online.

Hal yang perlu ditingkatkan adalah dibuatkan form khusus konsultasi dan pengaduan di laman resmi sehingga masyarakat dapat mengakses lebih luas dan mudah. Di cantumkan no. whatsapp Resmi milik Puskesmas agar masyarakat dapat menjangkau langsung fasilitas pelayanan konsultasi dan pengaduan.

- **Inovasi**

Tabel 41 Aspek Inovasi

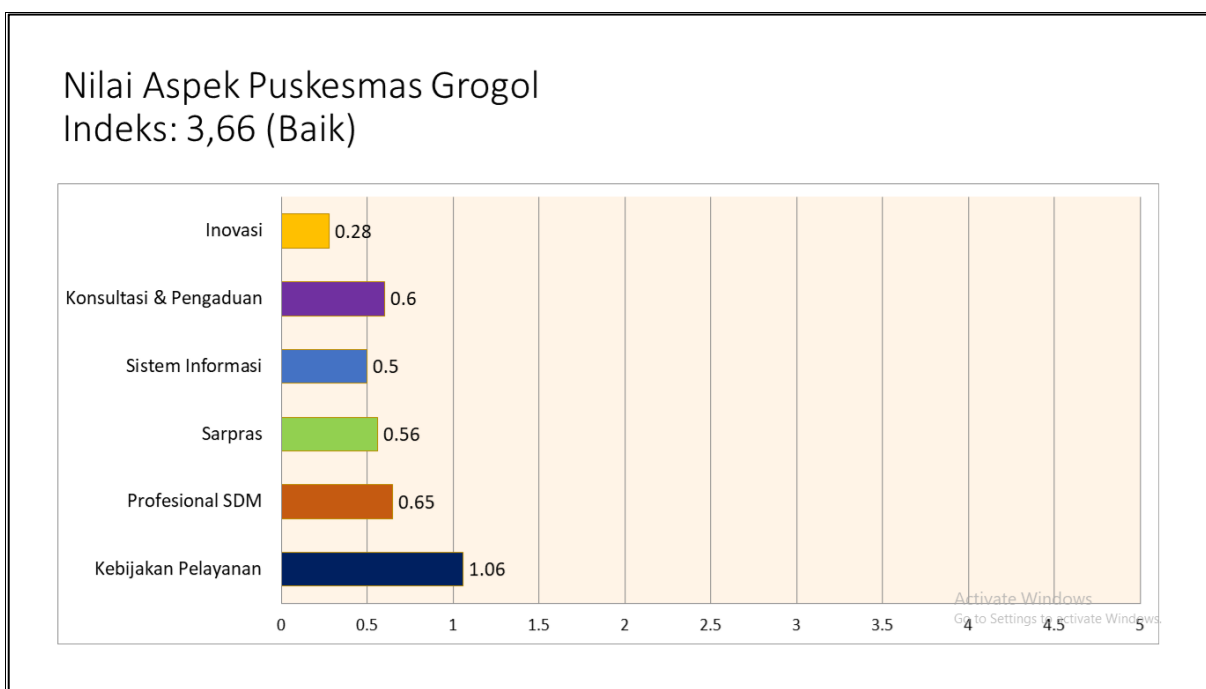


Nilai indeks inovasi Pulomerak sudah sempurna yakni 0,35. . Nilai rata-rata inovasi di tahun ini di Kota Cilegon meningkat, hal itu terlihat dari semakin banyak jumlah puskesmas yang memperoleh nilai indeks sempurna 0,35. Tahun 2019 Puskesmas Pulomerak juga mendapatkan skor yang sama, dengan demikian Puskesmas Pulomerak berhasil mempertahankan prestasinya. Inovasi yang tersedia di Puskesmas Pulomerak antara lain Penembang jitu, Sikeling, Kasih, Artis, Ajib Dilan, Gemaris dan klinik jelita. Inovasi tersebut sudah terlaksana lebih dari 1 tahun bersifat berkelanjutan dan dapat direplikasi. Bahkan sudah diikutsertakan lomba tingkat nasional. Selain inovasi yang diciptakan sendiri Puskesmas Pulomerak memanfaatkan program e-service Kota Cilegon yakni e-puskesmas dan infokes mobile.

5. Puskesmas Grogol

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Grogol, berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperoleh indeks sebesar 3,66 dengan predikat BAIK. Sebelumnya pada tahun 2019 lalu instansi ini memperoleh indeks sebesar 3,66 dengan predikat **BAIK**.

Tabel 41 Nilai Aspek Puskesmas Grogol



Hasil penilaian menunjukkan bahwa puskesmas ini memperoleh nilai keseluruhan aspek sebesar 3,66. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik jika memperoleh hasil seperti itu maka masuk pada kategori B yang memiliki makna "BAIK". Nilai pada seluruh aspek memiliki rentang kedekatan yang tidak terlalu jauh. Hampir seluruh aspek mampu melewati nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa antara satu aspek dengan aspek lainnya, kecamatan ini memiliki penilaian yang baik. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek Kebijakan Pelayanan yaitu 1,06. Sedangkan nilai terendah didapat pada aspek Inovasi yaitu sebesar 0,28. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut:

Pertama, Aspek Kebijakan Pelayanan pada tahun 2020 ini memperoleh nilai sebesar 1,06 dari nilai indeks maksimal 1,5. Sedangkan pada tahun 2019 lalu hanya meraih 0,94, artinya instansi ini mengalami peningkatan yang positif. Atas hal itu, terlihat bahwa instansi ini terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan standar pelayanan publik. Nilai aspek kebijakan pelayanan di instansi ini menempati posisi keempat dari delapan puskesmas di Kota Cilegon. Padahal

sebelumnya posisi ketujuh dari delapan puskesmas yang ada. Artinya masuk dalam kategori dua terendah. Nilai pada tahun 2020 menunjukkan bahwa instansi ini sudah berusaha sebaiknya dalam memenuhi aspek kebijakan pelayanan. Namun, seyogyanya perlu terus meningkatkan seoptimal mungkin agar nanti dapat meraih predikat pelayanan prima.

Maka hasil lapangan yang kami peroleh adalah sebagai berikut. Puskesmas Grogol baru memenuhi sekitar 60% Jenis Pelayanan yang sudah dibuat Standar Pelayanan. Sistem Antrian sudah dijalankan dengan baik sesuai standar pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat dan sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan dua unsur masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), dan website/media sosial. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruang pelayanan, namun belum ada di area pemerintahan lainnya. Pengisian Kuesioner oleh pengguna layanan hanya permohonan yang disetujui. Hasil SKM tersedia dan dipublikasikan di berbagai tempat pelayanan dan media informasi. Hasil SKM baru 60% jenis layanan dalam bentuk kritik, saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Kedua, Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Nilai indeks instansi ini pada aspek tersebut adalah 0,65 dari nilai indeks maksimal 0,9. Bila membandingkan dengan penilaian tahun 2019 lalu, instansi pada aspek ini memperoleh 0,67. Sayangnya, pada aspek ini instansi tersebut mengalami penurunan meski masih terbilang tidak begitu signifikan. Berdasar pada hasil dan temuan lapangan, didapati beberapa hal, yaitu Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 80% dari nomenklatur yang ditetapkan. Bahwa jam kerja pegawai menerapkan mekanisme *one stop service* jadi meski saat istirahat, pegawai bergiliran menjaga komitmen pelayanan agar tetap terselenggara. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan

KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. Sudah ada aturan terkait pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Jangka waktu pemberian penghargaan tiap 1 tahun sekali. Adapun lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan diberikan sanksi antara 1-3 bulan. Pelaksana layanan cukup optimal mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S.

Ketiga, Aspek Sarana dan Prasarana. Nilai instansi di aspek ini adalah 0,56 dari nilai indeks maksimal 0,75. Hasil *assessment* lapangan diperoleh keterangan sebagai berikut. Tersedia tempat parkir di dalam dan di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Namun, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. serta belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan difabel. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC, televisi, dan air minum. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan terpisah antara pria dan wanita, ada wastafel. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, yang terpisah dari layanan lainnya dan mudah diakses.

Keempat, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik. Nilai indeksnya adalah 0,5 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Berikut dibawah ini yang mempengaruhi perolehan nilai tersebut, yaitu: Tersedia sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik secara online. Sistem informasi pelayanan publik sudah tersedia hanya berupa data informasi pelayanan, proses kerja, namun belum sistem aplikasi keuangan dan pengelolaan pengaduan dan SKM. Tersedia situs namun milik pemda, namun pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan sering dilakukan. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dan lain-lain didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, dan kantor pemerintah lain.

Kelima, Aspek Konsultasi dan Pengaduan. Nilai indeks instansi pada aspek ini mendapat sebesar 0,6 dari nilai maksimal 0,75. Nilai ini tergolong sangat baik, posisinya instansi ini berhasil menjadi posisi ketiga. bila dibandingkan

perolehannya pada 2019 lalu hanya 0,51. Hal ini menunjukkan bahwa adanya perubahan, perbaikan, dan peningkatan yang cukup signifikan. Namun masih perlu ada usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Berikut beberapa temuan yang tim peroleh. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual dan softfile, dan berbasis IT.

Keenam. Aspek Inovasi Pelayanan. Instansi ini memperoleh nilai indeks sebesar 0,28 dari nilai maksimal yaitu 0,35. Dalam penilaian ini perolehan instansi tidak mengalami perubahan. Berikut di bawah ini hasil temuan tim di lapangan. Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) Rabu Pintar; 2) OSS PTM; 3) OSS KIA Bumil; 4) Paparazi Mager; 5) Lapangan Masdugi.

Adapun berikut ini catatan dan saran perbaikan yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini, yaitu:

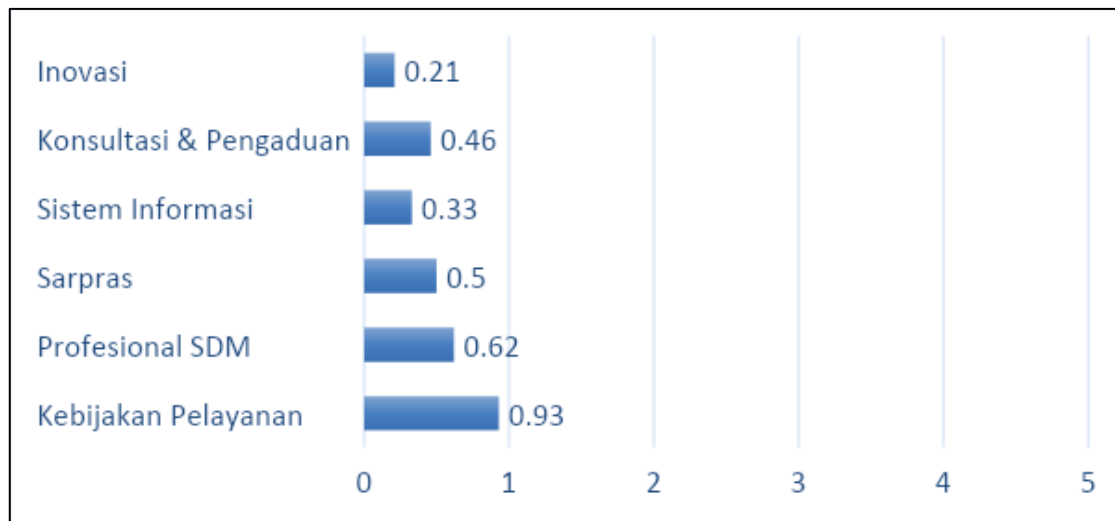
- a. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan secara keseluruhan perlu disediakan;
- b. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
- c. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;
- d. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan tidak hanya di ruang pelayanan dan media sosial atau website, namun juga di area instansi pemerintahan lainnya;
- e. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
- f. Hasil SKM hanya sekitar 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Kedepannya agar 100% ditindaklanjuti;
- g. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;

- h. Pelaksana layanan perlu responsif dan cepat dalam pelayanan masyarakat meski di waktu istirahat perlu diterapkan mekanisme istirahat bergilir bagi pegawai sehingga pelayanan bagi publik tetap berlangsung dan tidak terhenti;
- i. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan dengan teratur dan tersistem;
- j. Pelaksana layanan agar terus optimal mencerminkan budaya kerja dengan menerapkan motto 5 S;
- k. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;
- l. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
- m. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan tidak hanya berupa dokumentasi/arsip manual, agar memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*;
- n. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

6. Puskesmas Purwakarta

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Purwakarta dengan Indeks : 3,03 (Baik dengan Catatan)

Tabel 42 Nilai Aspek Puskesmas Purwakarta



Puskesmas Purwakarta memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 3,03. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (Permenpan RB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik masuk pada kategori **Baik dengan Catatan**. Nilai indeks tersebut mengalami penurunan dari tahun 2019 yang mendapatkan nilai indeks sebesar 3,73 dengan predikat Baik. Hampir pada semua poin-poin aspek mengalami penurunan dari hasil indeks tahun 2019 seperti aspek Inovasi dari 0,35 menjadi 0,21, aspek Konsultasi dan Pengaduan dari 0,56 menjadi 0,46, aspek Sistem Informasi dari 0,6 menjadi 0,33, aspek Profesional SDM dari 0,81 menjadi 0,62 dan aspek kebijakan pelayanan dari 0,97 menjadi 0,93. Namun ada aspek yang mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu aspek Sarana dan Prasarana dari 0,45 menjadi 0,5. Adapun aspek yang memiliki nilai indeks terbesar adalah Kebijakan Pelayanan dengan nilai 0,93 disusul dengan aspek Profesional SDM dengan nilai 0,62 dan aspek yang memiliki nilai indeks yang paling kecil adalah inovasi dengan nilai 0,21. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

Pertama, Aspek Kebijakan pelayanan. Puskesmas Purwakarta dalam aspek kebijakan pelayanan mendapatkan nilai indeks adalah 0,93 dari nilai indeks maksimal 1,35. Puskesmas Purwakarta sudah menetapkan ketentuan Standar Pelayanan dan dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan baru mencapai 21-40% dari seluruh jumlah

pelayanan. Sistem Antrian secara elektronik dengan nomor antrian terdapat di layar. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah dibuat dan sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat dan LSM, namun tidak melibatkan akademisi dan Dunia Usaha. Maklumat Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak).

Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. Hasil SKM 60% 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 SKM diterbitkan. Kondisi riil Standar Pelayanan wajib menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

Kedua, Aspek Profesionalisme SDM. Nilai indeks Puskesmas Purwakarta pada aspek profesionalisme SDM adalah 0,62 dari nilai indeks maksimal 0,9. Angka tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme SDM di Puskesmas Purwakarta sudah cukup baik namun perlu ada beberapa peningkatan. 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 layanan bagi publik saat istirahat). Jangka waktu penyelesaian jenis layanan di rata-rata 4 jam. Kesigapan pelaksana layanan cepat dengan skala 4 atau sangat baik.

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 selambatnya 3-4 bulan. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S serta jargon Sehati.

Ketiga, Aspek Sarana prasarana. Nilai aspek sarana dan prasarana di Puskesmas Purwakarta adalah 0,5 dari nilai indeks maksimal 0,75. Angka tersebut berkonsekuensi masih perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan kembali agar pelayan prima dapat tercapai. Pada Puskesmas Purwakarta 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. Sarana Ruang Tunggu tidak dilengkapi fasilitas. Toilet bersih tersedia dengan cukup baik dengan sarana kloset duduk, toiletries 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).

Keempat, Aspek Sistem informasi pelayanan publik. Nilai indeks aspek sistem informasi pelayanan publik, Puskesmas Purwakarta adalah 0,33 dari nilai indeks maksimal sebesar 0,75. Angka ini menunjukkan bahwa pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik puskesmas Purwakarta belum baik dan perlu diadakan peningkatan. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik non elektronik. Menggunakan sarana social media untuk berbagi informasi pelayanan publik. Informasi pelayanan publik tidak dimutakhirkan secara berkala. Tersedia informasi non elektronik (poster/ spanduk/ leaflet/ buku/ dokumen/ bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat di area ruang pelayanan.

Kelima, Aspek Konsultasi dan pengaduan. Nilai indeks Puskesmas Purwakarta pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,46 dari nilai maksimal 0,75. Nilai ini tergolong rendah dan harus diadakan perbaikan. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa Ruang khusus konsultasi, alamat surat konsultasi, SMS, Email, Telepon. Dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy. Tersedia sarana pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan berupa Kotak pengaduan, Alamat surat pengaduan, Petugas khusus, penanganan pengaduan, email, SMS/ Telepon. Hasil penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dengan cukup baik berupa Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.

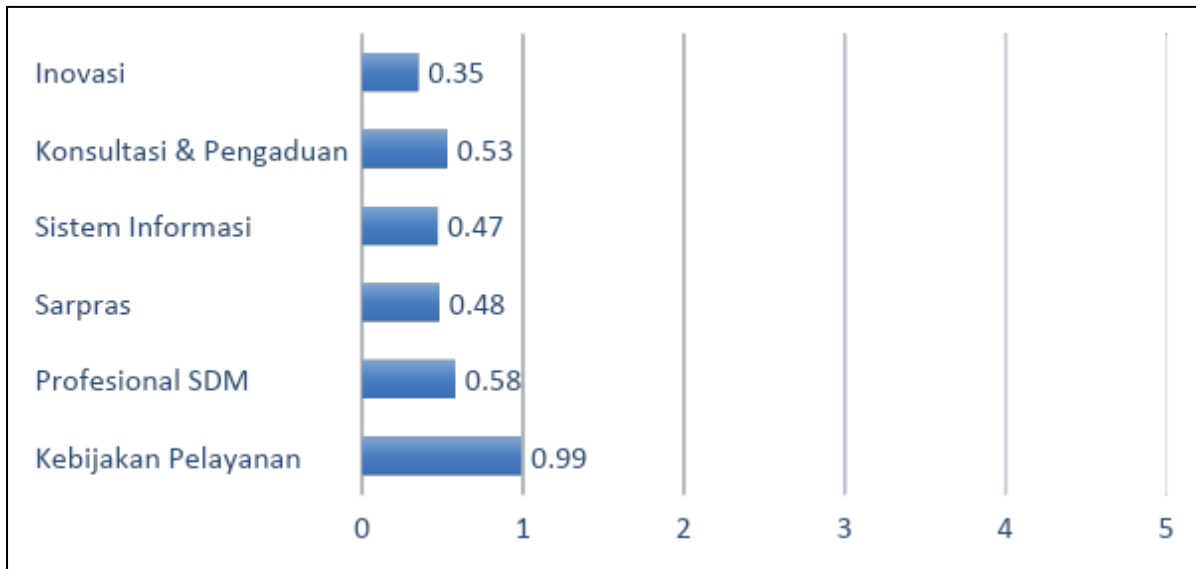
Keenam, Aspek Inovasi pelayanan. Puskesmas Purwakarta memperoleh nilai indeks 0,21 dari nilai maksimal 0,3. Angka ini menunjukkan dalam aspek Inovasi Pelayanan Puskesmas Purwakarta sudah cukup baik dalam bidang inovasi hanya perlu ditingkatkan sedikit agar dapat memperoleh nilai yang maksimal. Tersedia Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Sudah disertakan mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Mendapatkan penghargaan dari instansi lain. Inovasi tersebut bernama segitu mapan (selamatkan gigi untuk masa depan), zona bebas jentik, post gizi, dan manajemen sampah zero.

Terdapat beberapa catatan untuk menjadi bahan pertimbangan: 1) Maklumat Standar Pelayanan agar dipublikasikan kepada masyarakat; 2) Informasi hasil SKM agar didokumentasikan dan dipublikasikan; 3) Tempat parkir agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan; 4) Perbaikan dan tambah fasilitas di ruang tunggu; 5) Perlu dibuat website dengan domain yang terpisah dari Dinas Kesehatan dan data dimutakhirkan secara berkala; 6) Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Segera mempercepat pemanfaatan layanan secara elektronik dan online.

7. Puskesmas Cilegon

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,42 (Baik dengan catatan). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya.

Tabel 43 Nilai Aspek Puskesmas Cilegon



Dalam kompetisi pelayanan publik tahun ini, Puskesmas Cilegon memperoleh nilai indeks sebesar 3,42. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, angka indeks ini masuk pada kategori **Baik dengan Catatan**. Dari enam aspek tersebut, tidak ada satupun aspek yang memiliki indeks nilai lebih dari 1. Untuk nilai indeks tertinggi dipegang oleh aspek Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai indeks terendah dipegang oleh aspek Inovasi. Selanjutnya akan dipaparkan secara detail beberapa analisis setiap aspek dan catatan perbaikan dari Puskesmas Cilegon.

Pertama, Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Sekitar 61-80% dari jumlah pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan/dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun, dan nomor antrian ditampilkan dilayar dan diarahkan ke loket yang dituju serta dipandu pengeras suara. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan serta media informasi dan cetak. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, namun tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan.

Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruang area pelayanan dan media sosial atau website. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung. Hasil SKM dipublikasikan di ruang area pelayanan dan dipublikasikan di media informasi. Hasil SKM sekitar 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Kedua, Profesionalisme SDM. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 41-60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cukup cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban dan larangan KKN. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai setiap 1 tahun dan pemberian sanksi dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus.

Ketiga, Sarana Prasarana. Tersedia Tempat Parkir yang luas di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, dan air minum. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery di area kantor. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Tersedia sistem informasi pelayanan publik online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, dan sebagainya. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja. Memiliki situs yang merupakan milik SPKD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs SKPD lain. Pemutakhiran informasi pelayanan public 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 hanya di area ruang pelayanan.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Tersedia petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. Tersedia sarana pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang menangani pengaduan.

Keenam, Inovasi. Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik/sudah mendapat penghargaan (nasional/internasional). Inovasi tersebut antara lain Inovasi tersebut antara lain Sipingsan, Tabulir, Sowanpati Dengan Permata, Mitamas, Komunitas Kancil, Pos UKK Palas Sejati menuju sehat mandiri.

Berikut beberapa catatan perbaikan, diantaranya yaitu jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya. Pengisian kuesioner sebaiknya dilakukan oleh seluruh pengguna layanan, baik secara langsung maupun online. Hasil SKM sebaiknya dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi, seperti area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamphlet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak. Sebaiknya hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sebaiknya mencakup 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Fasilitas toilet hendaknya mengikuti standar yang sudah ditetapkan. Unit pelayanan sebaiknya memiliki situs yang merupakan miliknya sendiri yang dikelola unit pelayanan tersebut. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan secara terus menerus setiap hari. Informasi

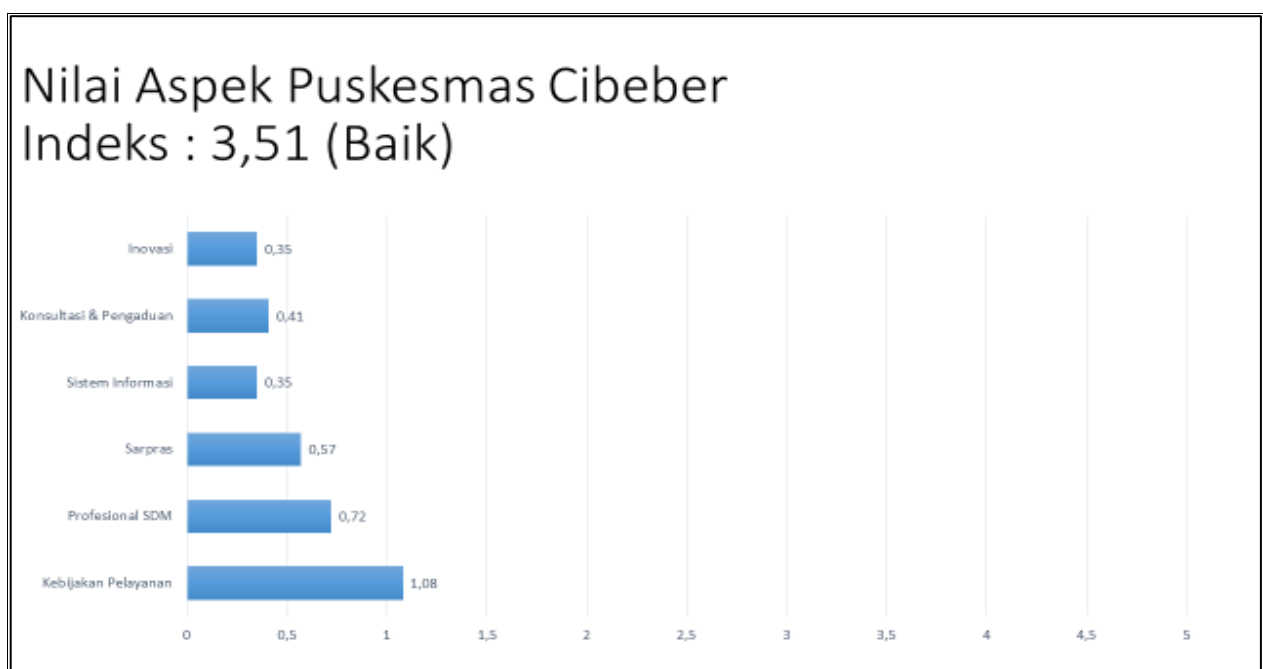
non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / buku/ dokumen/ bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan, namun juga ruang publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, UPT Puskesmas Cilegon mendapat nilai indeks sebesar 3,31 dengan predikat Baik dengan Catatan. Maka dapat dikatakan bahwa pada tahun 2020 ini, Puskesmas Cilegon mengalami peningkatan kinerja pelayanan public dengan peningkatan nilai indeks dari 3,31 di tahun 2019 menjadi 3,42 di tahun 2020. Meskipun peningkatan yang terjadi tidak terlalu signifikan dimana nilai indeks masih dalam predikat 'Baik dengan catatan', namun hal ini merupakan prestasi dimana Puskesmas Cilegon alih-alih mengalami penurunan nilai indeks justru mengalami peningkatan. Terlebih di tahun 2020 ini, Indonesia, termasuk Cilegon dihadapkan dengan Pandemi Covid-19, namun ternyata hal tersebut tidak mengurangi kinerja pelayanan public yang ada di Puskesmas Cilegon.

8. Puskesmas Cibeber

Nilai indeks yang diperoleh instansi ini adalah 3,51 (Baik). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya.

Tabel 43 Nilai Aspek Puskesmas Cibeber



Puskesmas Cibeber memiliki nilai Indeks kumulatif sebesar 4,03 di tahun lalu dengan predikat Sangat Baik. Pada tahun ini Puskesmas Cibeber mengalami penurunan dalam segala aspek. Pada tahun ini Puskesmas Cibeber hanya mencapai nilai 3,51 dengan predikat **Baik**. Adapun beberapa catatan kinerja pelayanan publiknya sebagai berikut:

Pertama, Aspek Kebijakan pelayanan. Pada aspek kebijakan pelayanan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Puskesmas Cibeber mengalami penurunan dari angka 1,14 ke angka 1,08. Beberapa hal yang dipertahankan dan ditingkatkan di Puskesmas Cibeber adalah dalam standar pelayanan yang masih memenuhi 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014. Seluruh jenis pelayanan sudah dibuat Standar Pelayanannya. Sistem Antrian secara elektronik menggunakan monitor masih berjalan dengan baik. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat dan sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014. Hal yang perlu diperbaiki adalah keterlibatan akademisi dalam menyusun standar pelayanan, saat ini Puskesmas Cibeber hanya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh Masyarakat. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area area ruang pelayanan, media informasi, media cetak dan website/media sosial. Maklumat Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan di media informasi juga di dalam.

Hal yang perlu diperbaiki juga dalam pengisian Kuesioner SKM pelanggan oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. Untuk hal yang masih dipertahankan adalah hasil SKM telah dibuat arsip dan dipublikasikan di ruang Pelayanan, media sosial 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.

Adapun saran perbaikan dalam aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu diperbaiki adalah dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya.

Kedua, Aspek Profesionalisme SDM. Untuk aspek profesionalisme di Puskesmas Cibeber juga mengalami penurunan dari angka 0,78 di tahun lalu menurun menjadi 0,72 di tahun ini. Hal yang masih dipertahankan adalah kompetensi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan 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.

Aspek yang masih belum diperbaiki adalah pemberian penghargaan yang masih dilakukan dalam rentang waktu 3 bulan, sementara sesuai dengan penilaian maksimal seharusnya pemberian penghargaan dan sanksi diberikan kepada pegawai rutin dalam satu bulan sekali. Penghargaan dan sanksi adalah bentuk motivasi dan peringatan yang secara rutin harus dilakukan agar pegawai merasa diapresiasi dan merasa diawasi dengan ketat dalam melaksanakan kinerjanya, sehingga perlu secara rutin dilakukan oleh Kepala Puskesmas kepada anggotanya.

Saran perbaikannya adalah dengan merutinkan pemberian penghargaan dan sanksi agar kinerja pegawai di Puskesmas Cibeber dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih ditingkatkan.

Ketiga, Aspek Sarana Prasarana. Untuk aspek sarana dan prasarana di Puskesmas Cibeber mengalami peningkatan dari angka 0,55 menjadi 0,57 di tahun sekarang. Hal yang masih dipertahankan adalah masih 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, toiletries 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. Sudah tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. Sudah tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.

Aspek yang harus diperbaiki adalah sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. Lalu harus tersedia juga sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus.

Keempat, Aspek Sistem informasi pelayanan publik. Dalam aspek Sistem informasi pelayanan publik Puskesmas mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai 0,56 tahun ini hanya mencapai 0,35. Aspek yang masih dipertahankan adalah pada sistem informasi yang sudah elektronik dan telah memenuhi unsur SIPP. Hal yang mengalami penurunan adalah Situs/website yang masih merupakan milik Dinkes Kota Cilegon, unit pelayanan (Puskesmas) hanya menjadi static page (halaman statis) dari situs Dinas Kesehatan tersebut. Lalu pengelola website Puskesmas Cibeber yang berupa Blogspot dan memuat berbagai informasi sesuai SIPP belum dimutakhirkan sejak tahun 2018 sehingga nilai dalam pemutakhiran data belum bisa ditingkatkan dalam penilaian kompetisi pelayanan public tahun ini. Informasi elektronik yang aktif diberikan hanya melalui media sosial yang dikelola oleh Puskesmas Cibeber.

Saran perbaikan dalam aspek sistem informasi adalah agar Puskesmas Cibeber aktif melakukan pemutakhiran data dalam website yang mereka miliki meskipun masih dalam blogspot. Website ini penting karena akan menjadi sarana informasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui segala bentuk jenis pelayanan juga survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh Puskesmas Cibeber.

Kelima, Aspek Konsultasi dan pengaduan. Aspek konsultasi dan Pengaduan di Puskesmas Cibeber tahun ini mengalami penurunan yang pada tahun

lalu mencapai angka 0,62 sekarang menjadi hanya 0,41. Hal yang masih dipertahankan adalah tersedianya petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. Dan masih terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Penurunan terjadi pada rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses. Saat ini masih hanya terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.

Saran perbaikan ke depan adalah agar tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). Lalu tersedianya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya agar masyarakat mengetahui proses pengaduannya sudah ada di tahapan mana dan hasilnya seperti apa. Karna pada dasarnya pengaduan dan konsultasi ini adalah dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Keenam, Aspek Inovasi pelayanan. Dalam aspek inovasi, Puskesmas Cibeber masih konsisten menjadi yang terbaik. Pencapaian tahun ini masih sama dengan tahun lalu dengan predikat terbaik. Inovasi yang masih konsisten dijalankan adalah inovasi GEGANA PEDES (Gerakan Warga Binaan Peduli Kesehatan). Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Memiliki penghargaan TOP 45 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di tingkat Nasional. Tidak hanya itu, Puskesmas Cibeber juga memiliki inovasi yang lain yaitu nyanten (nyape sedanten) - semua dokter melakukan perkenalan dan menyapa pengguna layanan setiap pagi, uripaken korek api - upaya perbaikan, kendalikan koreksi, dan tindak lanjut pelayanan hari ini, dan sepatumas (sistem pengaduan terpadu masyarakat).

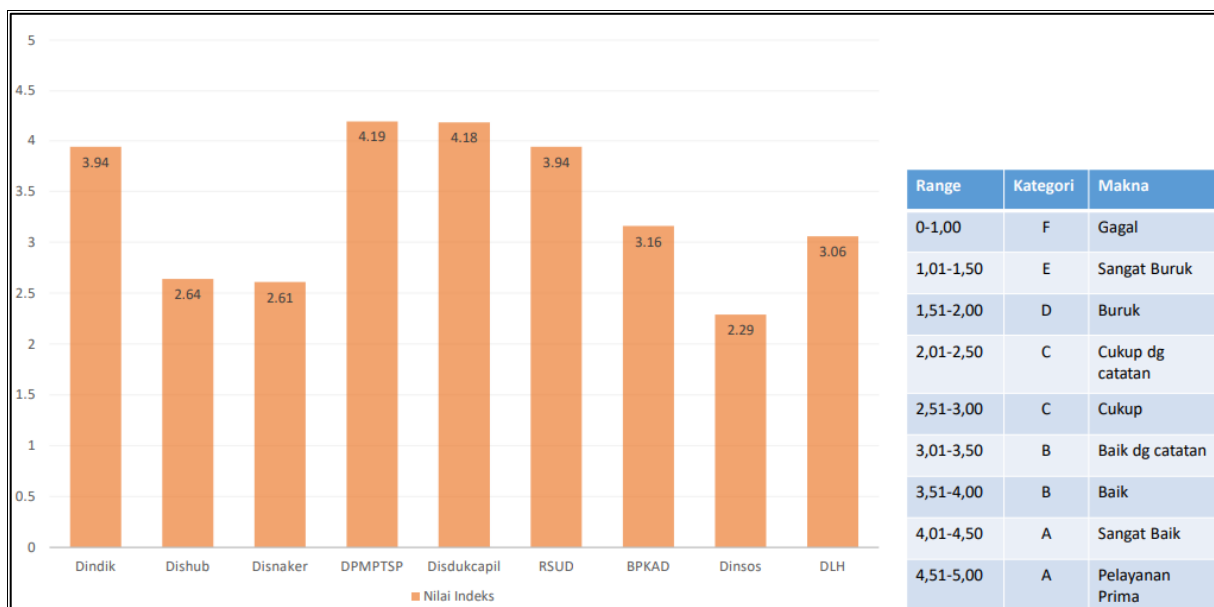
3. KATEGORI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

a. Deskripsi Umum

Kegiatan penilaian kinerja pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Cilegon pada tahun 2020 ini melibatkan sebanyak 10 OPD terdiri dari Dinas Perhubungan; Dinas Tenaga Kerja; Dinas Lingkungan Hidup; RSUD Kota Cilegon;

Dinas Sosial; Dinas Pendidikan; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP); dan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Hasil penilaian menunjukkan bahwa indeks kinerja pada kategori OPD menempatkan DPMPTSP dengan nilai indeks tertinggi (4,19), diikuti oleh Disdukcapil (4,18) dan Dindik dan RSUD dengan masing-masing mendapat nilai (3,94). Sementara OPD dengan nilai indeks terendah ditempati oleh Dinas Sosial (2,29). Sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 44. Nilai Indeks Kategori OPD



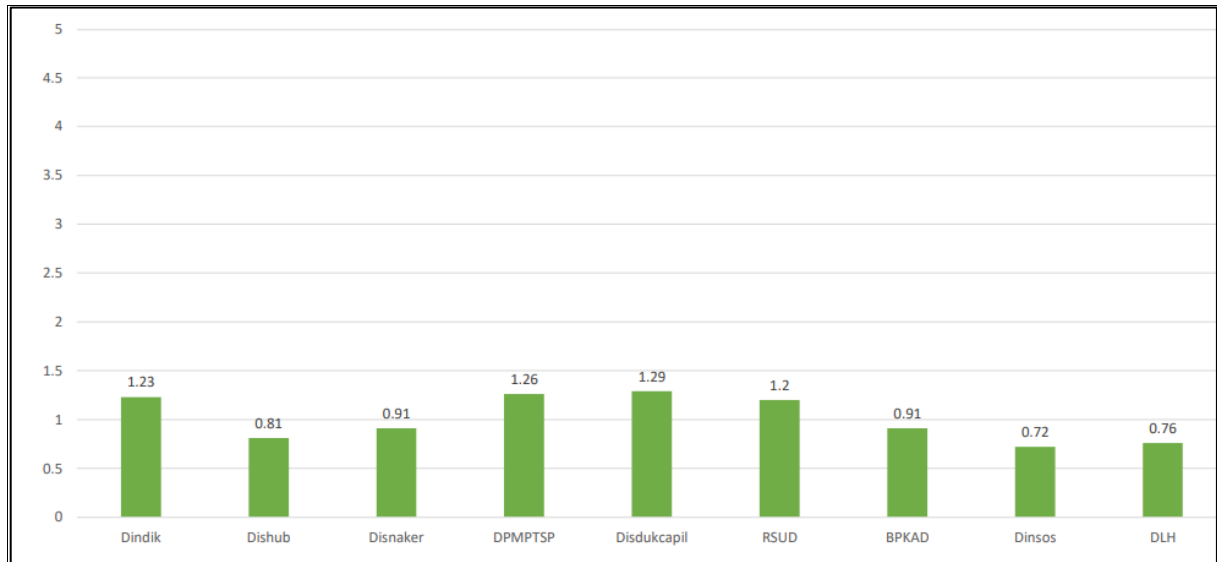
Range	Kategori	Makna
0-1,00	F	Gagal
1,01-1,50	E	Sangat Buruk
1,51-2,00	D	Buruk
2,01-2,50	C	Cukup dg catatan
2,51-3,00	C	Cukup
3,01-3,50	B	Baik dg catatan
3,51-4,00	B	Baik
4,01-4,50	A	Sangat Baik
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

b. Nilai Aspek

1. Kebijakan pelayanan

Dari hasil penilaian kinerja OPD pada aspek kebijakan pelayanan dapat diketahui bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh Disdukcapil (1,29). Sedangkan posisi kedua ditempati oleh DPMPTSP (1,26). Dinsos menempati nilai indeks paling rendah (0,72). Dibawah ini tersaji nilai indeks keseluruhan OPD pada aspek kebijakan publik.

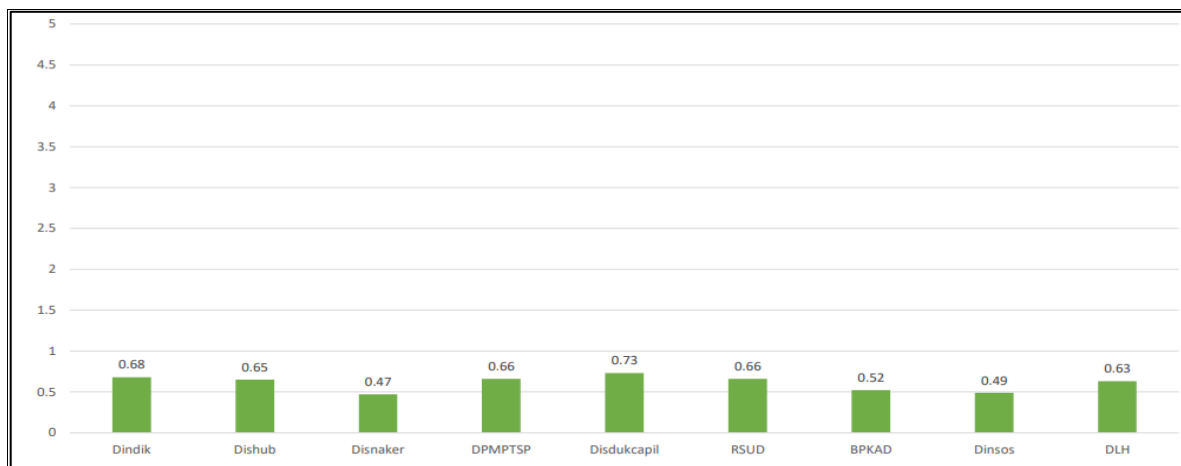
Tabel 41. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Kebijakan Pelayanan



2. Profesionalisme SDM

Mengacu pada hasil penilaian kinerja OPD pada aspek Profesionalisme SDM dapat diketahui bahwa Disdukcapil menempati urutan pertama dengan nilai indeks tertinggi (0,73). Nilai indeks tertinggi kedua ditempati oleh Dindik dengan perolehan nilai sebesar 0,68. Sementara RSUD menempati posisi ketiga dengan nilai 0,47. Nilai indeks terbawah ditempati oleh Disnaker (0,42). Berikut data keseluruhan nilai indeks OPD aspek profesionalitas SDM.

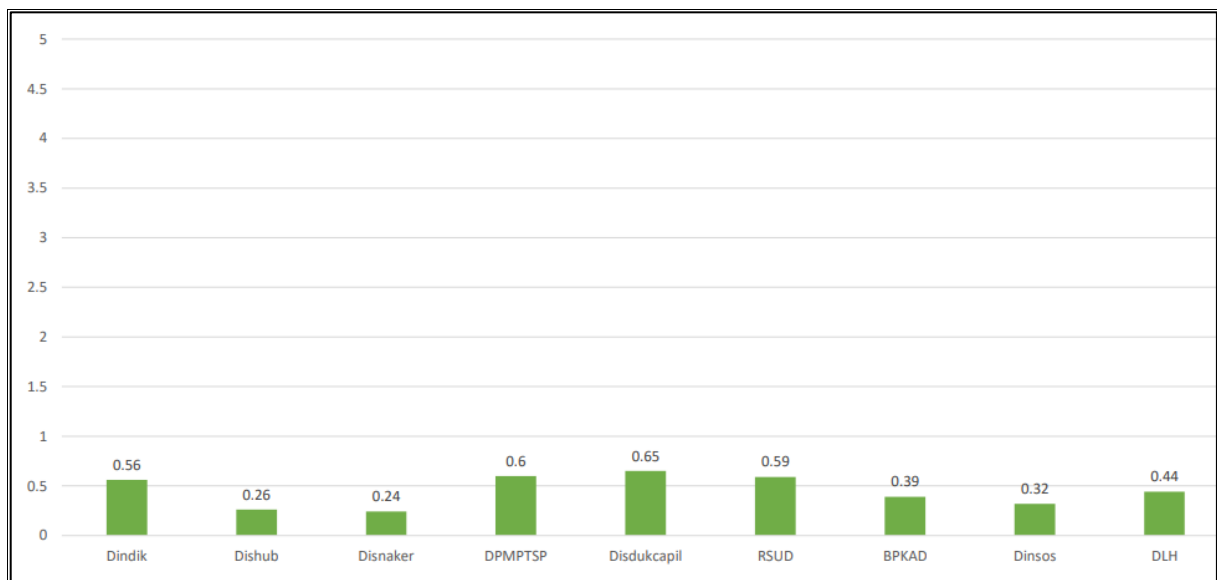
Tabel 42. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Profesionalisme SDM



3. Sarana prasarana

Berdasarkan hasil penilaian indeks kinerja OPD pada aspek sarana prasarana menempatkan Disdukcapil dengan nilai indeks tertinggi (0,65), diikuti DPMPTSP (0,62). Adapun nilai indeks paling rendah ditempati oleh Disnaker (0,24). Berikut ini data keseluruhan nilai indeks OPD aspek sarana dan prasarana.

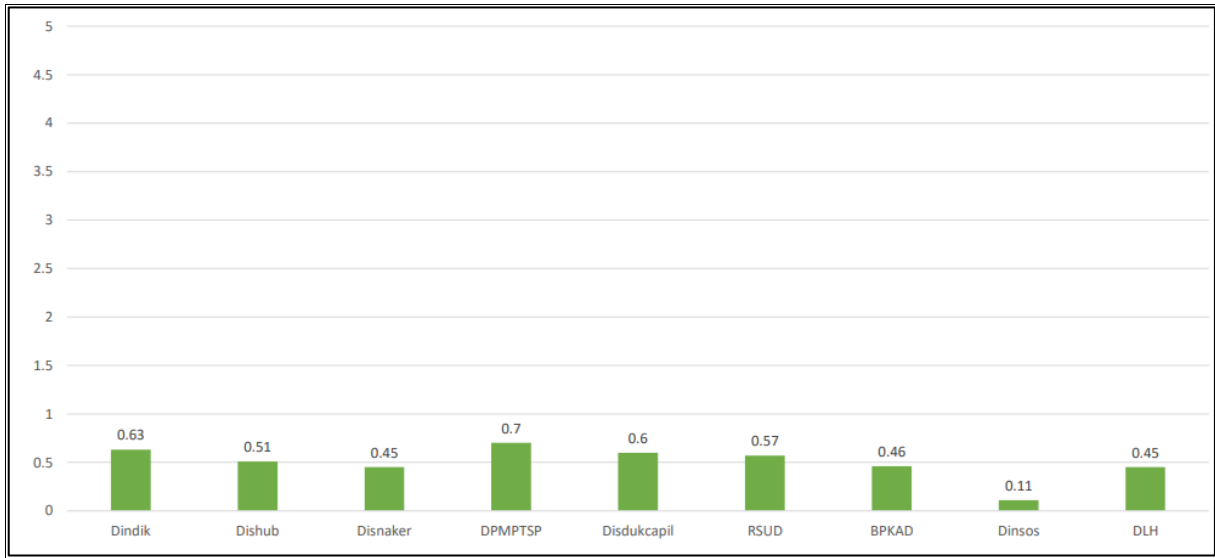
Tabel 43. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Sarana Prasarana



4. Sistem informasi pelayanan publik

Hasil penilaian indeks kinerja OPD aspek sistem informasi pelayanan publik dengan nilai indeks tertinggi adalah DPMPTSP (0,7) disusul oleh Dindik (0,63) dan Disdukcapil (0,6). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Dinsos dengan perolehan nilai sebesar (0,11). Hal ini sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

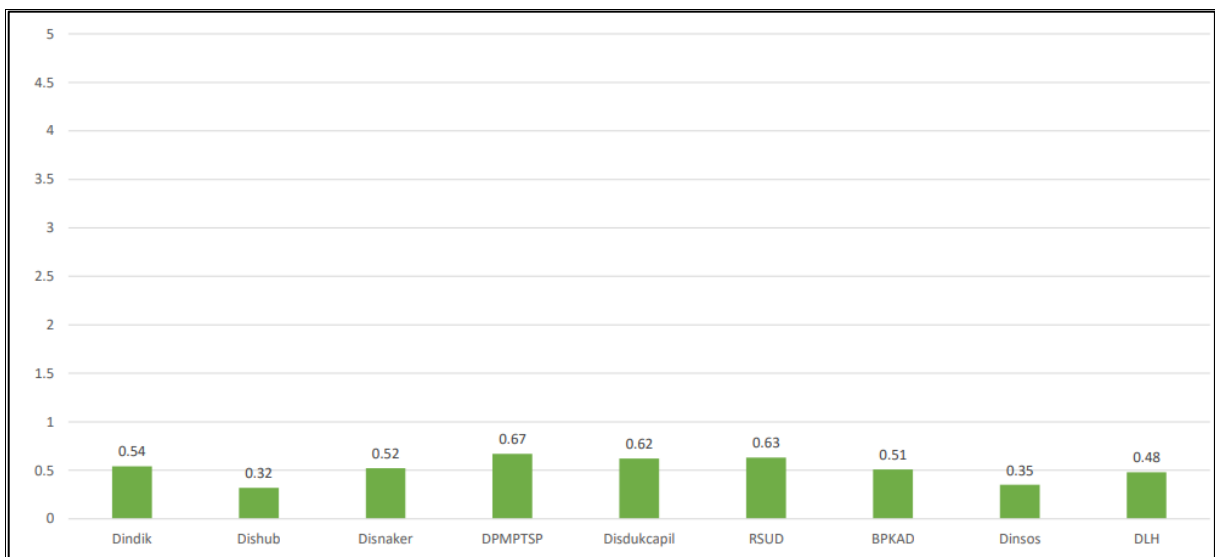
Tabel 44. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



5. Konsultasi dan pengaduan

Berdasarkan pada hasil penilaian indeks kinerja OPD di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon 2020 menunjukkan bahwa DPMPTSP memperoleh nilai indeks kinerja tertinggi (0,67), disusul oleh RSUD (0,63) dan Disdukcapil (0,62). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh Dishub dengan nilai (0,32). Dibawah ini tersaji data nilai indeks keseluruhan OPD aspek konsultasi dan pengaduan.

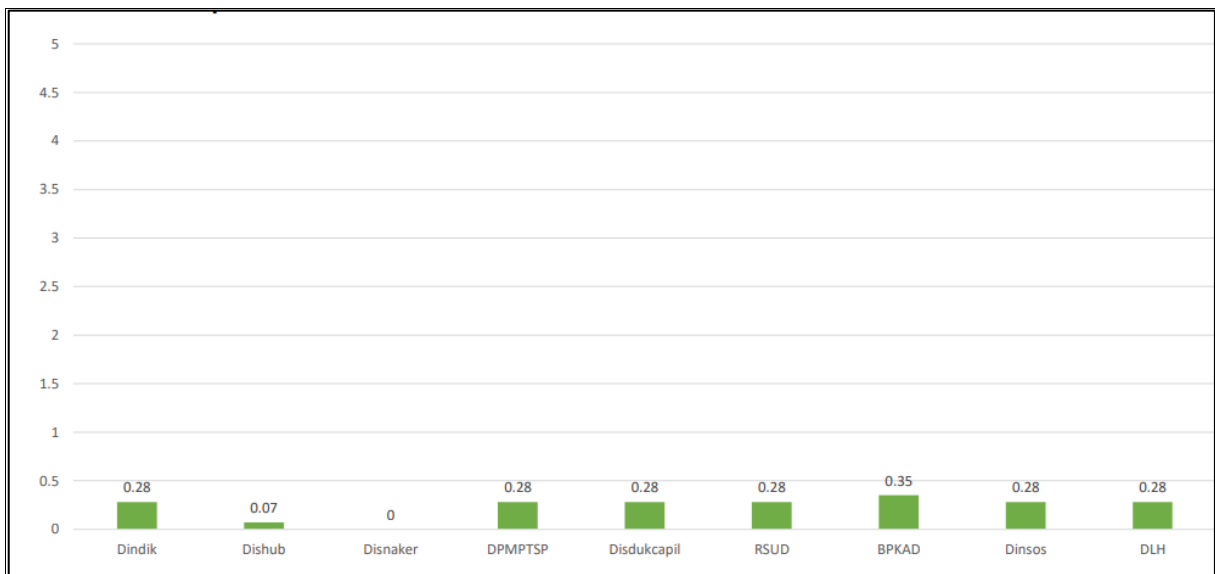
Tabel 45. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Konsultasi dan Pengaduan



6. Inovasi pelayanan

Mengacu pada hasil penilaian indeks kinerja kategori OPD aspek inovasi pelayanan dapat diketahui bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 0,35 ditempati oleh BPKAD. Sementara sebanyak 7 OPD mendapatkan nilai indeks yang sama (0,28) yaitu Dindik, DPMPTSP, Disdukcapil, RSUD, Dinsos dan DLH. Nilai indeks terendah ditempati oleh Dishub (0,07) dan Disnaker (0). Hal ini sebagaimana tersaji pada data dibawah ini:

Tabel 46. Nilai Indeks Keseluruhan OPD Aspek Inovasi Pelayanan

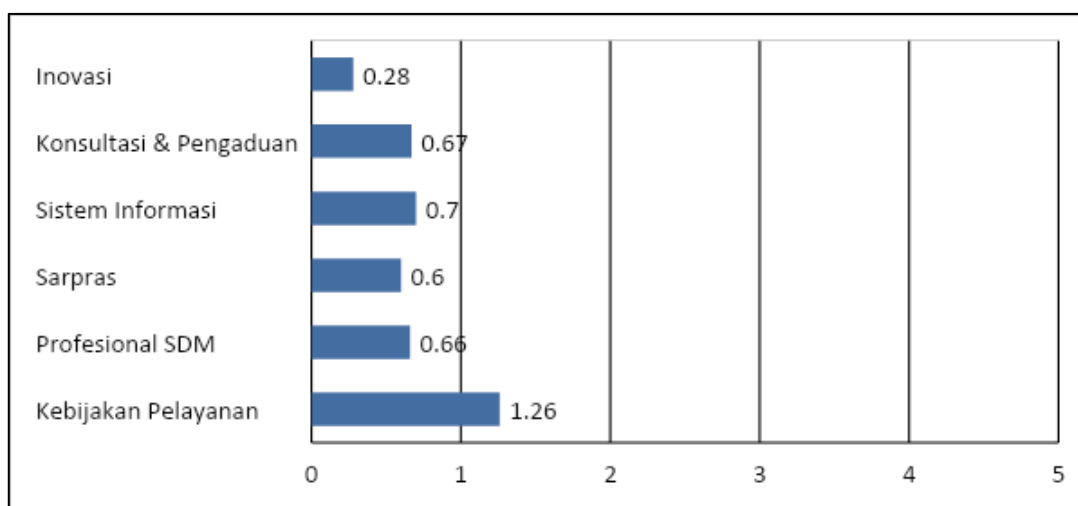


c. Analisa Unit Penyelenggara Layanan

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 4,19 (Sangat Baik). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 47 Nilai Aspek DPMPTSP



Hasil penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa DPMPTSP berada pada indeks penilaian Sangat Baik dengan nilai sebesar 4,19. Nilai tertinggi berada aspek Kebijakan Pelayanan sebesar 1,26. Nilai ini menunjukkan bahwa pada unit kerja pelayanan publik sudah memenuhi sebagian besar aspek ketersediaan Standar Pelayanan Publik dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Nilai Indeks 1,221 pada Kebijakan Pelayanan disusun dari baiknya penilaian hasil asesmen lapangan yang apabila dinilai rata-ratakan sebelum dikalikan bobot melahirkan angka 4,07 dari interval 1-5. Hasil penilaian yang baik juga ditunjukkan dari penilaian yang diberikan masyarakat dengan nilai rata-rata sebelum dikalikan bobot yakni 4,1. Apabila kita ditelusuri lebih dalam dan merinci pada aspek Kebijakan Pelayanan maka akan ditemukan unsur-unsur pembentuknya yang sudah memiliki nilai sangat baik. DPMPTSP dari hasil penilaian, tidak sekedar menyediakan Standar Pelayanan Publik bagi seluruh produk layanannya. Namun, DPMPTSP juga menerapkan Standar Pelayanan ini sebagai acuan bagi petugas dalam memberikan layanan. Standar Pelayanan yang telah disusun telah melibatkan *stakeholders* (di dalamnya ada elemen masyarakat) dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Standar Pelayanan ini juga telah dipublikasi dengan baik melalui berbagai media yang dapat diakses luas oleh warga, sehingga dapat dipahami setiap prosedur dan ketentuan yang tercantum di dalamnya. Sebagai contoh, DPMPTSP memiliki Maklumat Pelayanan sebagai janji dan

komitmen memberikan layanan terbaik bagi penerima layanan. Maklumat Pelayanan telah tersedia dalam website resmi yang bisa dilihat secara luas.

DPMPTSP menjadi unit kerja pelayanan konsisten menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui pengisian kuesioner oleh setiap pelanggan/penerima layanan. SKM yang dilakukan DPMPTSP dilakukan setiap hari kepada penerima layanan dalam rangka mengevaluasi dan mengetahui kualitas layanan dari perspektif masyarakat. Hasil SKM ini menjadi saran, kritik, dan masukan perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan. Hasil SKM ditindaklanjuti oleh sebagian besar jenis layanan yang tersedia. Hasil SKM DPMPTSP telah dipublikasi secara luas melalui media website dan media lainnya. Dengan demikian maka DPMPTSP mendapatkan nilai tinggi pada unsur-unsur aspek terkait penyelenggaraan SKM.

Sedangkan nilai terendah berada pada aspek inovasi pelayanan, yaitu sebesar 0,28. Meskipun terlihat sebagai angka yang kecil bila dibandingkan aspek lainnya, namun nilai tersebut dibentuk karena sudah dikalikan bobot sebesar 7%. Sehingga dengan nilai 0,28 berarti DPMPTSP pada aspek ini mendapatkan nilai asesmen 4 (kategori baik). Sedangkan unsur penilaian dari masyarakat, tidak ada pada aspek inovasi. Dengan nilai indeks 0,28 memiliki makna bahwa pada DPMPTSP telah tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi yang dimiliki oleh DPMPTSP yaitu SIPECI (Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon). Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan usaha melalui sistem elektronik. Sehingga tidak perlu mendatangi kantor DPMPTSP.

Dibandingkan dengan penilaian pada kompetisi pelayanan publik tahun 2019, DPMPTSP mengalami dari angka nilai indeks 4,1 kini menjadi 4,19. Berarti ada peningkatan angka sebesar 0.09. Hasil tersebut menunjukkan adanya beberapa unsur penilaian yang mengalami peningkatan juga bersamaan dengan unsur lainnya yang mengalami penurunan. Unsur penilaian yang mengalami peningkatan yaitu kebijakan pelayanan dan sistem informasi. Dua aspek ini saling memiliki kaitan satu sama lain. Yakni ketika ketersediaan informasi standar pelayanan, serta penyelenggara dan dokumentasi hasil SKM sudah berjalan dengan baik. Maka

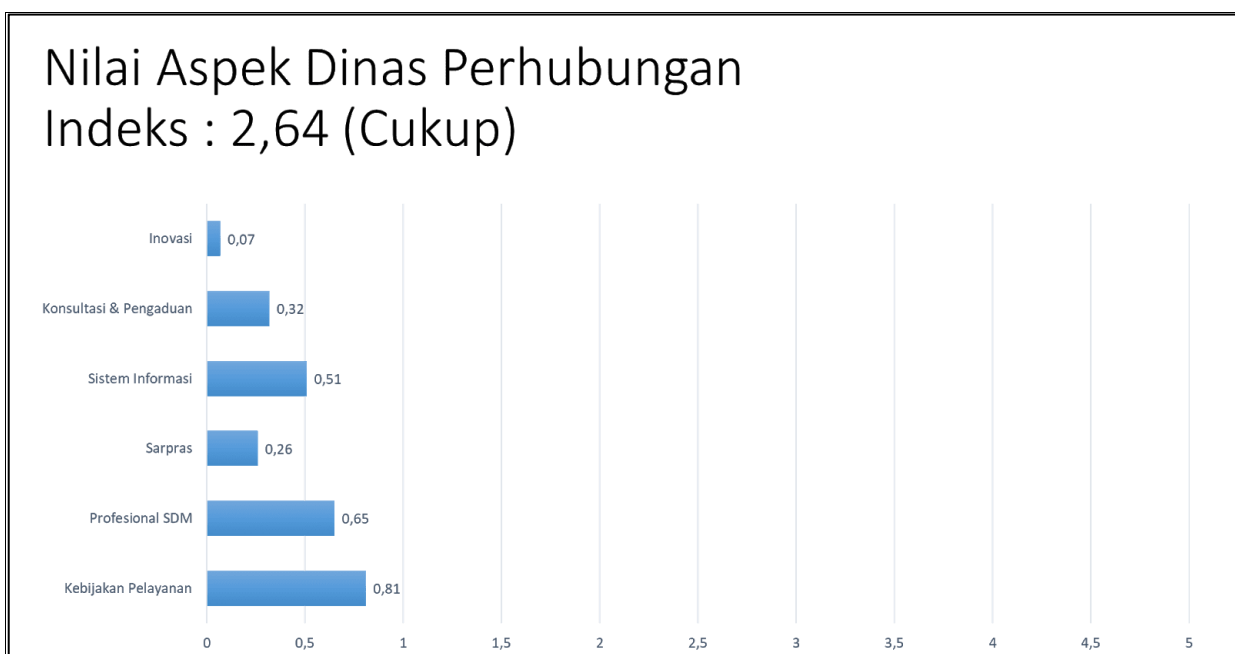
sistem informasi akan berdampak pada perbaikan konten dan kualitas informasi yang disajikan baik elektronik maupun nonelektronik. Sedangkan yang mengalami penurunan adalah mengenai Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM. Titik nilai terendah pada aspek sarana prasarana di DPMPTSP ialah terkait keberadaan fasilitas toilet dan sistem antrian. Di kantor DPMPTSP belum adanya toilet yang memberikan pilihan alternatif toilet jongkok dan toilet duduk sebagaimana tercantum dalam Permen PAN dan RB. Toilet juga harus disertai dengan keberadaan wastafel (apalagi di era pandemi Covid 19), dan didukung oleh keberadaan toilet bagi pengguna kelompok difabel.

Sistem antrian elektronik harus tetap disediakan untuk mengantisipasi penumpukan layanan secara langsung pada waktu tertentu. Sementara itu pada aspek Profesionalisme SDM, perlu disusun aturan perilaku berupa kode etik pegawai sebagai pelaksana layanan yang menjadi dasar dalam pemberian penghargaan dan sanksi secara teratur, berkala, dan profesional. Kode Etik harus diketahui dan dipahami oleh seluruh pegawai DPMPTSP. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Dengan demikian, maka diharapkan kepada unit kerja pelayanan DPMPTSP agar bisa terus meningkatkan kualitas pada aspek yang sudah sangat baik dan fokus memperbaiki aspek yang masih kurang yakni pada sarana prasarana dan profesionalisme SDM.

2. Dinas Perhubungan

Nilai indeks yang diperoleh Dinas Perhubungan adalah 2,64 dengan kategori “**Cukup**”. Naik sedikit dibandingkan dengan perolehan index tahun 2019 sebesar 2,33 dengan kategori “**Cukup dengan Catatan**”. Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 48 Nilai Aspek Dinas Perhubungan



- **Indikator Kebijakan Pelayanan**

Dinas Perhubungan dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat masih belum baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standar Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di Dinas Perhubungan. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mengarahkan ke loket yang dituju dan atau dipandu melalui pengeras suara. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah dibuat namun tidak sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. Maklumat Pelayanan tidak tersedia. Tidak memiliki Mekanisme SKM. Tidak ada Hasil SKM. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM dan tidak ada tindak lanjut hasil SKM.

Hal-hal yang harus diperbaiki adalah dimasa yang akan datang Dinas Perhubungan wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil penilai SKM harus dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi,

baik itu di area ruang pelayanan public, media social, maupun website Dinas Perhubungan.

Perbaikan selanjutnya ada pada aspek tindak lanjut dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan kedalaman ruang lingkungannya. Kondisi saat ini Hasil SKM tidak ada. Seharusnya 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.

Namun dari aspek Kebijakan Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Cilegon mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang mendapatkan angka 0,63 meningkat tahun ini menjadi 0,81. Peningkatan ini Nampak pada Standar Pelayanan yang jelas dan tersedia pada setiap jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan serta informasi mengenai Standar Pelayanan yang jelas kepada penerima layanan. Sistem antrian juga masih konsisten secara manual dan pengarahan yang jelas kepada masyarakat dalam menerima layanan.

- **Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pada aspek ini Dinas Perhubungan mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya yaitu 0,47 meningkat menjadi 0,65. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai pendidikan formal yang dimiliki oleh pelaksana layanan. Jam kerja Kantor di mulai pukul 07.45 sedangkan jam Pelayanan dimulai pukul 08.15 hingga jam 14.30. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 3-4 menit. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai tiap 1 tahun sekali dan pemberian sanksi selambatnya dilakukan 1 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar.

Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S. Peningkatan ini terlihat dari tersedianya aturan perilaku kode etik yang meliputi hak dan kewajiban serta larangan melaksanakan praktek

KKN dan Diskriminasi. Beberapa perbaikan hanya terdapat pada aspek penghargaan dan sanksi. Saat ini masih belum ada ketentuan penghargaan dan sanksi yang jelas diberlakukan oleh Kepala Dinas kepada anggota organisasi. Idealnya pemberian penghargaan dan sanksi diberlakukan kepada pegawai setiap bulan sekali. Saat ini penghargaan dan sanksi belum berjalan demikian dan sifatnya masih situasional.

- **Sarana Prasarana.**

Tidak tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus. Tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, namun tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sarana Ruang Tunggu hanya tersedia wifi, area merokok dan ruang ibadah. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya.

Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di Dinas Perhubungan tidak menyediakan step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar Dinas Perhubungan menyediakan toilet yang representatif dan loket khusus bagi difabel. Pada aspek ini terjadi peningkatan namun tidak signifikan dari tahun lalu yang mencapai 0,23 dengan tahun 2020 ini mencapai 0,26, atau hanya naik tidak signifikan 0,03 dan terkesan stagnan.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik.**

Terkait hasil pengamatan 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 saat ini hanya dilakukan satu tahun sekali saja yang seharusnya dilaksanakan pemutakhiran data secara terus menerus setiap hari. Pada aspek ini terjadi peningkatan namun tidak signifikan dari tahun lalu yang mencapai 0,41 dengan tahun 2020 ini mencapai 0,51.

- **Konsultasi dan Pengaduan.**

Di Dinas Perhubungan tidak tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan tidak ada dokumentasi/arsip. Tidak tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan, dan pengaduan ini tidak ada dokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy. Seharusnya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya. Tidak ada peningkatan indeks yang sangat signifikan dari tahun 2019 ke tahun 2020. Aspek ini hanya sedikit peningkatan dan terkesan stagnan yakni hanya peningkatan sebesar 0,02 % dari tahun lalu 0,30 naik menjadi 0,32.

- **Inovasi Pelayanan.**

Di dinas Perhubungan telah tersedia inovasi pelayanan SMATA : Kartu Bukti Uji yang dilaksanakan kurang dari satu tahun walaupun sudah memberi manfaat kepada masyarakat dan berkelanjutan serta sudah dapat diaplikasikan. Namun belum memperoleh penghargaan. Artinya perlu dilaksanakan secara konsisten dan dilakukan evaluasi terkait pelaksanaannya dari segi teknis dan aplikasinya.

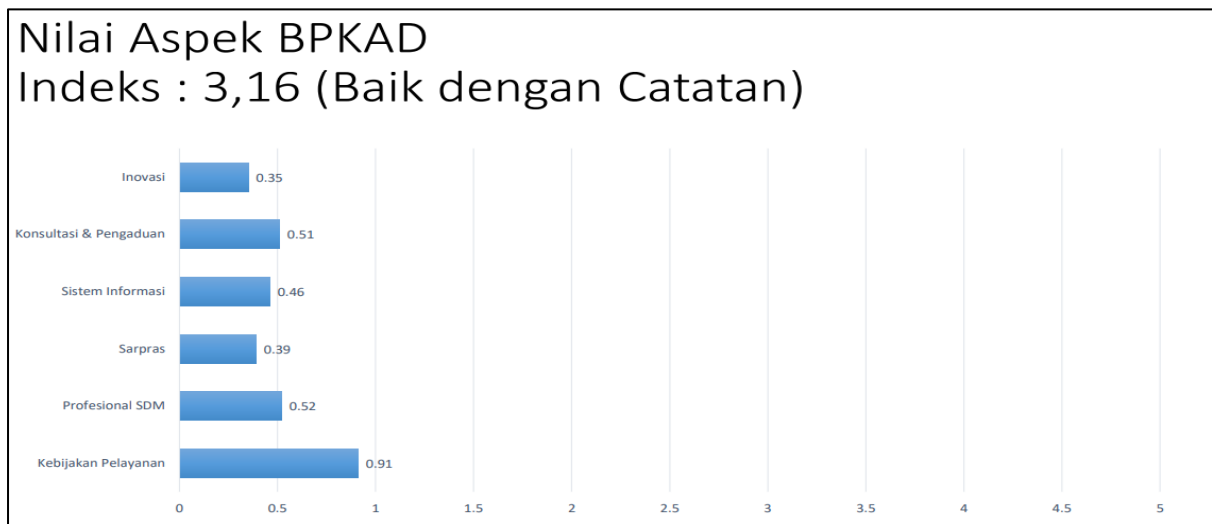
Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun 2020 ini Dinas Perhubungan mengalami peningkatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tahun 2020 Dinas Perhubungan mendapatkan angka 2,64 dengan kategori "**Cukup**". Naik sedikit dibandingkan dengan perolehan index tahun 2019 sebesar 2,33 dengan kategori "**Cukup dengan Catatan**".

3. Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,16 (Baik Dengan Catatan).

Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 49 Nilai Aspek BPKAD



Nilai indeks sebesar 3,16 yang diperoleh Oleh BPKAD Kota Cilegon menunjukkan perlunya perbaikan di berbagai aspek untuk bisa dikatakan kualitas layanan di instansi ini masuk kategori Baik. Dari tabel penilaian di atas, dapat dianalisa bahwa nilai tertinggi di unit kerja pelayanan bersangkutan yakni pada aspek Kebijakan Pelayanan sebesar 0,91. Angka ini juga belum masuk kategori baik sempurna. Situasi pada Aspek Kebijakan berdasarkan *assessment* lapangan dan penilaian masyarakat, diketahui bahwa Penetapan ketentuan Standar Pelayanan (SP) telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun belum sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan berada pada kisaran 61- 80% dari seluruh jumlah pelayanan. Kondisi ideal adalah ketika standar pelayanan mencakup seluruh jenis layanan yang disediakan BPKAD. Standar Pelayanan tersebut meliputi 14 kriteria berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB dan UU mengenai Pelayanan Publik. Terutama sekali standar ini berkaitan dengan nama produk layanan, biaya, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, maklumat, prosedur, dan ketersediaan sarana pengaduan.

Berikutnya, pada aspek Kebijakan Pelayanan memperlihatkan bahwa di unit kerja pelayanan BPKAD, Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili dua unsur perwakilan. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. nilai ideal dari unsur ini adalah melibatkan lebih dari dua *stakeholders* dalam menyusun SP yaitu dari pihak tokoh masyarakat, pelaku usaha, kelompok masyarakat sipil, dan akademisi. SP yang ditetapkan oleh BPKAD telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Seharusnya dapat dipublikasi luas melalui media elektronik. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan. Berkaitan dengan penyelenggaraan SKM, BPKAD telah mengadakan pengisian Kuesioner SKM oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online. Dokumentasinya hanya diarsipkan oleh petugas. Nilai tinggi pada unsur adalah ketika SKM dilakukan secara berkelanjutan setiap hari kepada seluruh pelanggan yang menikmati layanan di kantor BPKAD baik langsung maupun melalui aplikasi secara *online*. 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 pada 6 bulan setelah laporan.

Pada aspek Profesionalisme SDM, BPKAD memiliki nilai 0,52. Angka ini dibentuk dari kondisi bahwa Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 61% - 80% dari nomenklatur ditetapkan yang berlaku di instansi ini. Pada unit kerja layanan ini hanya ada aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak kewajiban, dan larangan KKN berdasarkan aturan yang umum, Namun tidak mencantumkan sanksi. BPKAD juga belum menyusun aturan rinci dan jelas yang berlaku dan disampaikan di lingkungan internal instansi berkaitan dengan ketentuan pemberian penghargaan dan sanksi.

Aspek berikutnya yang dilakukan penilaian ialah sarana dan prasarana. Nilai indeks seperti tergambar dalam tabel memperlihatkan kondisi , pertama 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, namun belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kedua, Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok, tanpa wastafel dan tanpa toilet khusus difabel. Kemudian, tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil bagi masyarakat yang hendak mendapatkan layanan langsung di kantor BPKAD.

Pada aspek berikutnya yang dilakukan penilaian ialah Sistem informasi pelayanan publik. BPKAD Kota Cilegon telah memiliki sistem informasi online/website pelayanan, namun hanya sebagian yang memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun sekali. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan dan Aplikasi otomasi. BPKAD memiliki situs resmi yang dikelola sendiri oleh petugas yang ditunjuk. Sedangkan informasi non elektronik berupa berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi sebagian profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan.

Aspek Selanjutnya yang dilakukan penilaian yaitu Konsultasi dan Pengaduan. Pada aspek ini BPKAD memiliki kondisi menyediakan Petugas khusus pengaduan dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung, belum secara online. Dokumentasi dan arsip mengenai sarana pengaduan dan konsultasi dilakukan berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan

berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. Dokumen dan pengarsipan terhadap proses konsultasi dan pengaduan dilakukan berbasis sistem IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Aspek terakhir yang dilakukan penilaian ialah Inovasi pelayanan publik. BPAD memiliki inovasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi yang cukup banyak, diantaranya yaitu SIMBOCI (sistem informasi manajemen BPATB kota cilegon), SIMPAD (Sistem informasi manajemen pajak daerah) memuat mengenai 8 objek pajak, SISMIOP (sistem informasi manajemen objek pajak), E-SPTPD, SMS Gateway, SMS Billing.

Bila dibandingkan tahun lalu yang mendapat Nilai Indeks 4,04 (Sangat Baik), tentu perolehan nilai BPKAD pada kompetisi pelayanan publik tahun ini terjadi penurunan angka. Nilai yang turun hampir menimpa seluruh aspek penilaian. Pada aspek Kebijakan Pelayanan. Standar pelayanan publik yang tahun lalu berada pada kondisi sangat baik sepatutnya dipertahankan. Namun hasil *assessment* lapangan dan penilaian masyarakat menunjukkan ada bahwa standar pelayanan yang berada di BPKAD hanya melingkupi sebagian jenis layanan saja. Penyelenggaraan SKM juga perlu menjadi perhatian khusus. Seharusnya SKM bisa dilakukan *real time* setiap hari yakni memberikan kuesioner kepada seluruh pelanggan yang telah menikmati layanan langsung dan online di kantor BPKAD.

Namun yang ditemukan justru tidak ada dokumentasi dari hasil SKM tahun lalu. Oleh sebab itu, perbaikan harus dilakukan BPKAD dalam menjaga kualitas layanan. Perbaikan tersebut diantaranya yaitu Seluruh Komponen Standar Pelayanan yang terdapat di BPKAD Kota Cilegon harus dilengkapi berupa Standar Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk dan Pengelolaan Pengaduan. Seluruh komponen standar ini wajib dipasang/tersedia di area ruang pelayanan yang mudah diakses pelanggan/penerima layanan. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur *Stakeholders* (tokoh masyarakat (wajib pajak), pelaku usaha, lembaga masyarakat sipil, dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya. Standar Pelayanan

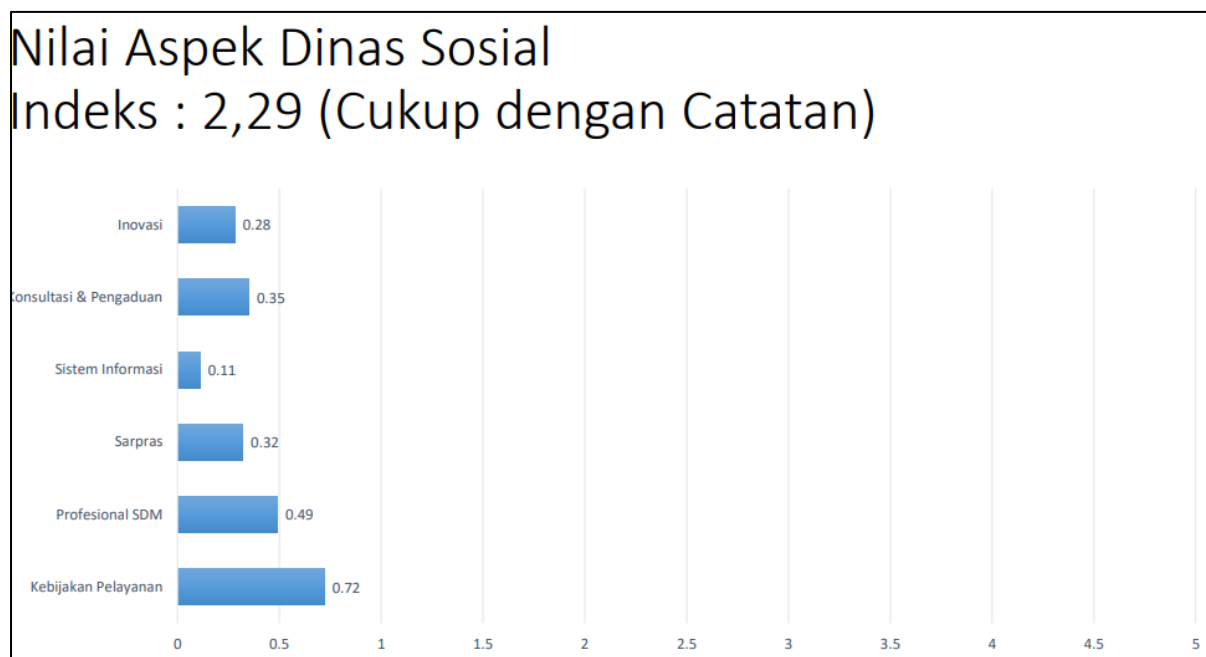
didokumentasikan dan dipublikasikan pada media website resmi instansi. SKM perlu ditindaklanjuti sebagai masukan dari masyarakat dalam rangka perbaikan layanan. Informasi SKM sebaiknya terdokumentasi dengan baik sebagai arsip dan dipublikasikan baik di ruang pelayanan maupun media informasi. pada aspek professional DM, kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi. Perlu disusun aturan perilaku dan kode etik pegawai layanan yang diketahui oleh seluruh unsur kepegawaian di BPKAD.

Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Pada aspek sistem informasi layanan, Perlu adanya informasi baik elektronik maupun Informasi non elektronik yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan di website resmi. Pada aspek sarana prasarana perbaikan pada hal pemberlakuan sistem antrian agar pelayanan menjadi lebih efektif dan menggunakan sarana elektronik. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan ketersediaan lahan, dan perlakuan khusus kelompok rentan (difabel). Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya. Terakhir, Inovasi pelayanan perlu dikembangkan lebih lanjut agar manfaat dan dampak positifnya bisa semakin besar bagi penerima layanan. Pada tahun berikutnya perlu ada keberanian agar mengikutsertakan salah-satu inovasi pelayanan dalam kompetisi tingkat nasional setiap tahunnya.

4. Dinas Sosial

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 2,19 (Cukup dengan Catatan). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 50 Nilai Aspek Dinas Sosial



Hasil penilaian kinerja pelayanan publik terhadap Dinas Sosial pada tahun 2020 ini menunjukkan perlunya pembenahan menyeluruh di berbagai aspek. Nilai indeks 2,29 (Cukup Dengan Catatan) pada unit kerja pelayanan ini masih menempatkan Aspek Kebijakan Pelayanan sebagai nilai tertinggi. Namun nilai tersebut masih berada pada kategori cukup belum menyentuh kondisi Baik. Hal ini disebabkan karena kondisi penyediaan standar pelayanan memperlihatkan pertama, penetapan ketentuan Standar Pelayanan (SP) telah dibuat terhadap sebagian besar jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan sudah lebih dari 80% dari jumlah pelayanan. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah dibuat namun tidak sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan Monev berkelanjutan.

Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur, ini menjadi upaya yang baik untuk menampung aspirasi dan masukan. Penyusunan SP juga memanfaatkan masukan hasil Survey Kepuasan Masyarakat

(SKM) dan pengaduan masyarakat. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, namun beberapa informasi layanan belum terpajang di area layanan. Maklumat Pelayanan di publikasikan di media Informasi di dalam ruangan. Mengenai penyelenggaraan SKM, Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung. Hasil SKM tidak didokumentasikan dengan baik. Sulit mengakses hasil SKM. Dari hasil SKM hanya 40% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 tahun setelah laporan SKM terbit.

Pada aspek berikutnya yaitu Profesional SDM, Dinas Sosial memiliki ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. Namun belum tersedia informasi mengenai diklat dan sertifikat yang diikuti/dimiliki pelaksana layanan. 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 pelaksana layanan cukup baik membutuhkan waktu 3-4 menit. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar Pelaksana tidak menggunakan seragam khusus, Namun hanya memakai identitas nama dan mengenakan atribut unit pelayanan.

Aspek selanjutnya yang dilakukan penilaian yaitu Sarana Prasarana. Pada Dinas Sosial tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor namun tanpa petugas parkir. Tempat parkir ini terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas lainnya. Namun karena penerapan Protokol Kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 maka ruang tunggu dialihkan di luar area pelayanan. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset jongkok.

Namun Toilet yang disediakan belum dipisahkan antara pengguna pria dan wanita, belum ada petunjuk jelas mengenai pemisahan tersebut. Hanya tersedia Step lobby/ramp bagi pengguna khusus kursi roda. 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).

Penilaian kinerja pelayanan publik juga menysasar aspek sistem informasi. Dinas Sosial Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan. Informasi pelayanan yang tercantum pada website resmi sulit untuk diakses. Sehingga perlu pemutakhiran data dan pembukaan akses data berkaitan dengan standar pelayanan. SIPP yang dikembangkan Dinas Sosial meliputi sistem data informasi dan Aplikasi otomasi proses kerja (business process). Dinas Sosial Memiliki website resmi milik Pemerintah Kota Cilegon, unit pelayanan menjadi sub domain dari pengelolaan situs pemda tersebut. Pemutakhiran informasi pelayanan publik pada website dilakukan setiap 1 tahun. 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.

Pada aspek Konsultasi dan Pengaduan, Dinas Sosial menyediakan sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung. Namun, akses konsultasi - Pengaduan dan Proses-Hasil pengaduan hanya dilakukan melalui sistem dokumentasi/arsip manual. Belum terpublikasi secara elektronik. Aspek terakhir ialah Inovasi Pelayanan. Pada unit kerja pelayanan ini, telah tersedia Inovasi dan dilaksanakan lebih dari satu tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, yaitu Jaminan Sosial Cilegon Mandiri (JSCM). Pada tahun 2020, program ini dimodifikasi dengan pemberian polybag kepada penerimanya.

Bila dibandingkan tahun 2019, Dinas Sosial yang mendapat nilai indeks 3,37 (baik dengan catatan), maka tahun ini ada penurunan angka nilai. Hal ini disebabkan banyaknya aspek yang mengalami penurunan nilai. Penurunan terbesar yakni pada Aspek Kebijakan Pelayanan. Penurunan tersebut berupa minimnya publikasi di media elektronik dan area pelayanan terkait keberadaan standar pelayanan. Penyelenggaraan SKM juga mengalami penurunan, yaitu tidak ada hasil SKM yang dapat diakses warga. Tindak Lanjut dari SKM juga sulit diketahui karena tidak ada berkas dokumentasi atau publikasi bebas akses. Aspek selanjutnya yang mengalami penurunan yaitu Sistem Informasi. Aspek ini menunjukkan kondisi tidak optimalnya publikasi standar layanan, profil penyelenggara pelaksana layanan, maklumat, dan lainnya pada media-media elektronik. Terutama pada pemutakhiran data di website yang belum berjalan efektif dan konsisten. Pada aspek sarana prasarana, penurunan terjadi karena ada beberapa fasilitas yang hilang dibanding tahun lalu. Kondisi demikian disebabkan Kantor Dinas Sosial sedang berada pada masa transisi pasca pembenahan dan reposisi ruang kerja pegawai. Sehingga berimbas pada beberapa fasilitas layanan yang tidak tersedia. Termasuk ruang laktasi yang tahun 2019 masih ada, namun tahun ini berubah fungsi.

Berdasarkan gambaran-gambaran kondisi kualitas layanan di atas, tim penilai memberikan masukan terhadap Dinas Sosial Kota Cilegon. Masukan tersebut yaitu Komponen Standar Pelayanan di instansi ini harus dilengkapi pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya dan Produk juga. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan mencapai Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Perlu memiliki Sistem Antrian Elektronik untuk melayani potensi ratusan masyarakat yang menerima layanan bidang sosial dalam satu hari. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan unsur Masyarakat lebih luas secara berkelanjutan. Hasilnya harus dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Meningkatkan kompetensi para pegawai dan petugas layanan sesuai kebutuhan dari nomenklatur ditetapkan yakni bidang sosial atau kesejahteraan sosial. Setidaknya memenuhi 50% - 60% melalui berbagai Diklat dan pelatihan. Kemudian, Dinas Sosial harus menyusun aturan teknis yang

mengatur kode etik pegawai dan petugas layanan yang berisi pemberian penghargaan dan sanksi secara jelas, professional, dan berkelanjutan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Pada aspek sarana prasarana, hal yang mendasar adalah melengkapi berbagai fasilitas yang memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yaitu :

- a. Toilet yang terpisah bagi pengguna laki-laki & perempuan
- b. ruang tunggu yang nyaman dan representatif
- c. loket pelayanan khusus pengguna difabel
- d. Fasilitas bagi kelompok rentan seperti kursi roda, jalur khusus rambatan, dan petugas khusus yang melayani
- e. Ruang pengaduan dan petugas khusus pengaduan

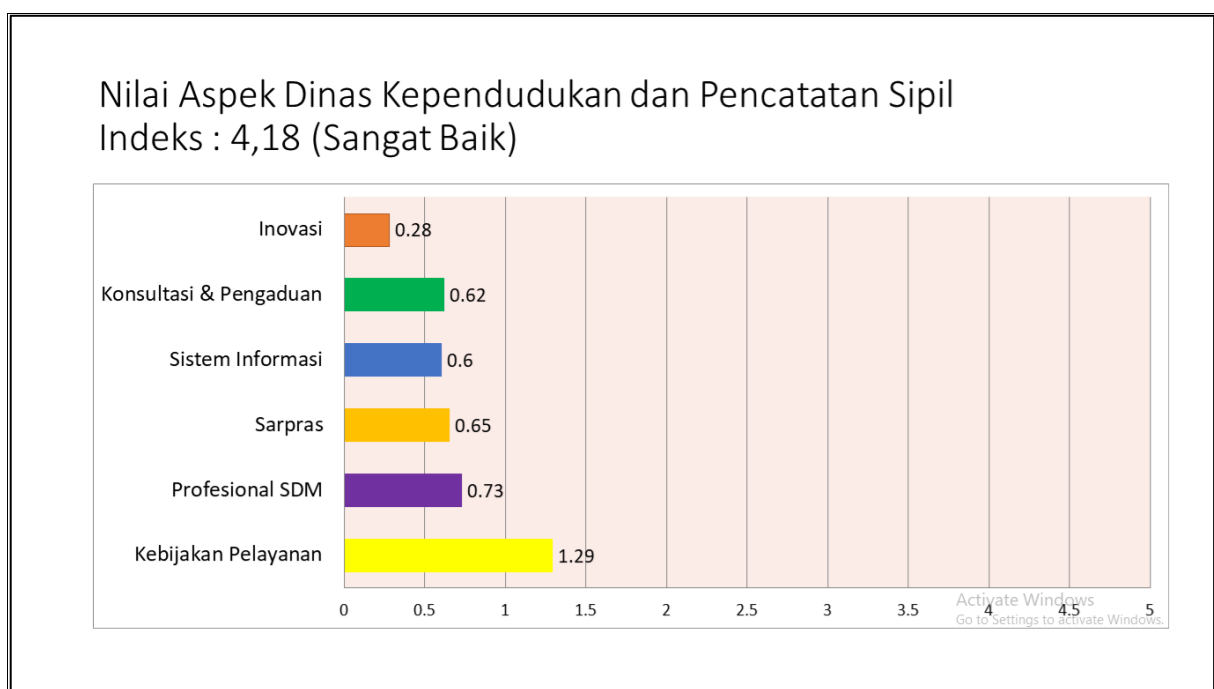
Perbaikan juga perlu dilakukan pada Informasi non elektronik yaitu pembuatan poster /spanduk/leaflet/dokumen/bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan publik harus disediakan di ruang pelayanan. Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan untuk tindaklanjuti secara jelas dan teratur. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, petugas keamanan dan ketersediaan lahan. Pemutakhiran informasi (up date) harus dapat berjalan maksimal pada website resmi instansi. Website harus memuat informasi mengenai standar pelayanan, profil penyelenggara dan pelaksana, produk hukum terkait, Maklumat Pelayanan, dan informasi penting lainnya di bidang sosial.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Nilai indeks yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 4,18 (Sangat Baik). Dinas ini meski sudah memperoleh nilai yang SANGAT BAIK dengan indeks 4,18 masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi sehingga nantinya sampai memiliki indeks yang lebih tinggi yaitu predikat PELAYANAN PRIMA. Hasil penilaian menunjukkan bahwa dinas ini

memperoleh nilai keseluruhan aspek sebesar 4,18. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik jika memperoleh hasil seperti itu maka masuk pada kategori A yang memiliki makna “SANGAT BAIK”. Nilai pada seluruh aspek memiliki rentang kedekatan yang tidak terlalu jauh. Hampir seluruh aspek mampu melewati nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa antara satu aspek dengan aspek lainnya, instansi ini memiliki penilaian yang sangat baik. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek Kebijakan Pelayanan yaitu 1,29. Sedangkan nilai terendah didapat pada aspek Inovasi yaitu sebesar 0,28. Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya.

Tabel 51 Nilai Aspek Disdukcapil



Selanjutnya akan dipaparkan secara detail hasil perolehan nilai yang telah dilakukan oleh tim sebagai berikut: Penilaian yang tinggi ini dikarenakan sudah tersedia inovasi dan sudah memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, sudah diaplikasikan. Kemudian juga sudah ada mekanisme pelayanan 8 jam *non-stop* dan ada penambahan waktu ekstra pelayanan serta kesiapan pelaksana layanan yang terbilang cepat. Selain itu, bila mengacu hasil *assessment* pada aspek Kebijakan Pelayanan pada tahun ini memperoleh penilaian sebesar 1,29

dari nilai indeks maksimal 1,5. Kemudian, bila membandingkan dengan hasil pada tahun 2019 lalu dinas ini hanya memiliki nilai 1,09, Berikut ini hasil yang didapat ketika turun ke lapangan, sebagai berikut. Standar pelayanan yang sudah ada disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan.

Selain itu, sudah 80% jenis pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian sudah dijalankan dengan baik sesuai standar pelayanan. Proses penyusunan Standar Pelayanan sudah melibatkan 3 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan sudah didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. Namun, belum tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruangan pelayanan dan website, serta di area pemerintahan lainnya. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan. Hasil SKM tersedia dan dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi. Hasil SKM sudah 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan eksekusi segera setelah laporan SKM terbit.

Adapun mengenai aspek profesionalisme SDM (nilai indeks 0,73 dari nilai indeks maksimal 0,9, tahun 2019 hanya 0,67) ditemukan sebagai berikut. Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan masih 50-60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, jam kerja kantor selama 8 Jam. Layanan *customer service* dan pengaduan tetap berlangsung saat istirahat dengan sistem pegawai bergiliran melakukan pelayanan. Dan ada penambahan waktu ekstra pelayanan. Kesigapan pelaksana

layanan terbilang cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dilakukan setiap empat bulan. Pemberian sanksi dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan cukup optimal mencerminkan budaya kerja karena menggunakan seragam khusus, identitas nama dan seterusnya.

Selanjutnya, aspek sarana dan prasarana. Nilai indeks 0,65 pada 2020, sedangkan pada tahun 2019 hanya 0,5). Berikut ini hasil penilaian lapangan tim, ialah tersedia tempat parkir di dalam dan di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan difabel. Sarana ruang tunggu dan toilet dilengkapi fasilitas yang sesuai dengan standar pelayanan. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, dan mudah diakses.

Kemudian, aspek sistem informasi pelayanan publik (nilai indeks 0,6 dari nilai indeks maksimal 0,75, tahun 2019 hanya 0,54) hasilnya sebagai berikut. Tersedia sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik secara *online*. Tersedia situs milik instansi sendiri. Dan pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan dilakukan setiap minggu. Informasi non elektronik berupa poster/spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, dan kantor pemerintah lain.

Lalu aspek konsultasi dan pengaduan dengan nilai indeks 0,67 dari nilai maksimal 0,75, tahun lalu hanya meraih poin 0,55. Nilai aspek pada institusi tahun ini tergolong sudah baik, namun masih perlu upaya perbaikan dan peningkatan menuju pelayanan prima. Adapun hasil *assesment* lapangannya ialah tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). Dokumen

pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual dan *softfile*, dan berbasis IT.

Terakhir aspek inovasi (nilai indeks 0,28 dari nilai maksimal 0,35). Dalam proses pelayanan, instansi ini tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) SIKOJA; 2) SENANDUNGKU; 3) SEMEDI.

Bila membandingkan dengan tahun 2019 lalu, OPD ini hanya memperoleh indeks 3,64 dengan kategori “Baik”, artinya pada tahun 2020 ini mengalami kenaikan yang signifikan. Kenaikan yang diperolehnya hampir pada semua instrumen, kecuali inovasi. Karena pada tahun ini, setelah dikonfirmasi tim penilai didapati bahwa instansi tidak mengikutsertakan inovasinya pada kompetisi inovasi pelayanan publik.

Adapun berikut ini catatan dan saran perbaikan yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini, yaitu:

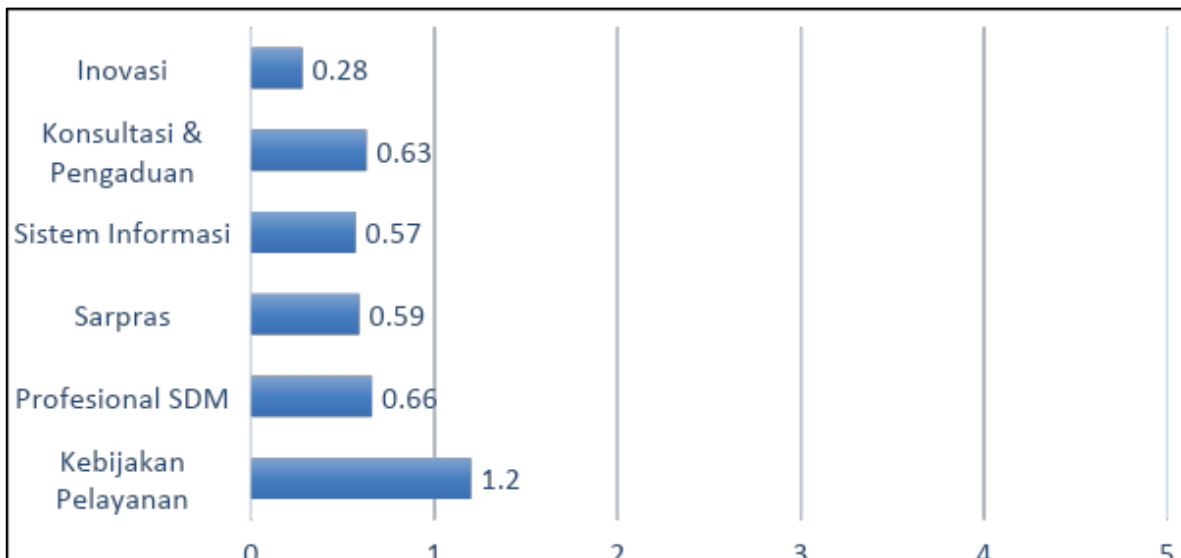
- a. Komponen Standar Pelayanan yang perlu dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan jumlah jenis layanan hingga 100%;
- b. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;
- c. Hasil SKM hanya sekitar 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Kedepannya agar 100% ditindaklanjuti;
- d. Pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan serta data perlu dilakukan secara terus menerus setiap hari sesuai ketentuan;
- e. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual, dan sudah memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*. Namun aksesnya belum terbuka secara luas. Maka kedepannya agar dapat diakses secara langsung oleh publik;

- f. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.
- g. Parkir kendaraan agar terus dan semakin memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;
- h. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel).

6. RSUD Kota Cilegon

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 3,94 (Baik). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 52 Nilai Aspek RSUD Kota Cilegon



Adapun penilaian RSUD Cilegon mendapat nilai indeks 3,94. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, nilai indeks ini masuk pada kategori **Baik**. Nilai tertinggi berada pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai terendah pada aspek inovasi. Hanya satu penilaian pada indikator/aspek yang mendapat nilai diatas 1 yakni kebijakan pelayanan, sedangkan

aspek/indikator lain masih dibawah 1. Masih perlu banyak yang harus dioptimalkan dari setiap aspek/indikator.

Pertama, Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Sekitar 61-80% dari jumlah pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras. Penyusunan Standar Pelayanan mengikutsertakan masyarakat yang mewakili tiga unsur point, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan, media informasi dan media cetak. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan serta telah melakukan monev. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi didalam ruangan dan media sosial atau website. Pengisian kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik secara langsung maupun online. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (website, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). Hasil SKM seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan pimpinan. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

Kedua, Profesionalisme SDM. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 61-80% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. Pemberian penghargaan bagi pegawai

setiap 1 tahun dan pemberian sanksi antara 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama.

Ketiga, Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana sudah baik, dimana tersedia Tempat Parkir yang luas dalam area kantor dengan petugas kantor, pemeriksaan karcis/kartu paker dan STNK, terpisah antara roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu, Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas ibadah. Tersedia toilet yang terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset jongkok dan kloset duduk dan dilengkapi dengan wastafel. Tersedia juga fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia fasilitas kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Untuk aspek system informasi pelayanan public sudah cukup baik, dimana tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum online dimana hanya bisa diakses di tempat layanan. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan dan SKM. Memiliki situs yang merupakan situs milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut. Tersedia pemutakhiran informasi pelayanan public 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 dan perpustakaan daerah.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Untuk aspek konsultasi dan pengaduan sudah baik, dimana tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus). Selain itu juga tersedia media pelayanan berbasis online dan petugas khusus yang menangani.

Keenam, Inovasi. Untuk inovasi sudah baik, dimana tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi tersebut antara lain sales elektronik registrasi yang berguna untuk pengguna jasa RSUD bisa mendaftar online dahulu sebelum melakukan layanan. Komunitas Cinta Anak merupakan program pemberian bantuan untuk anak-anak. Kemudian, Healling Garden merupakan taman rehabilitasi bagi pasien-pasien yang ada atau dirawat di RSUD Cilegon.

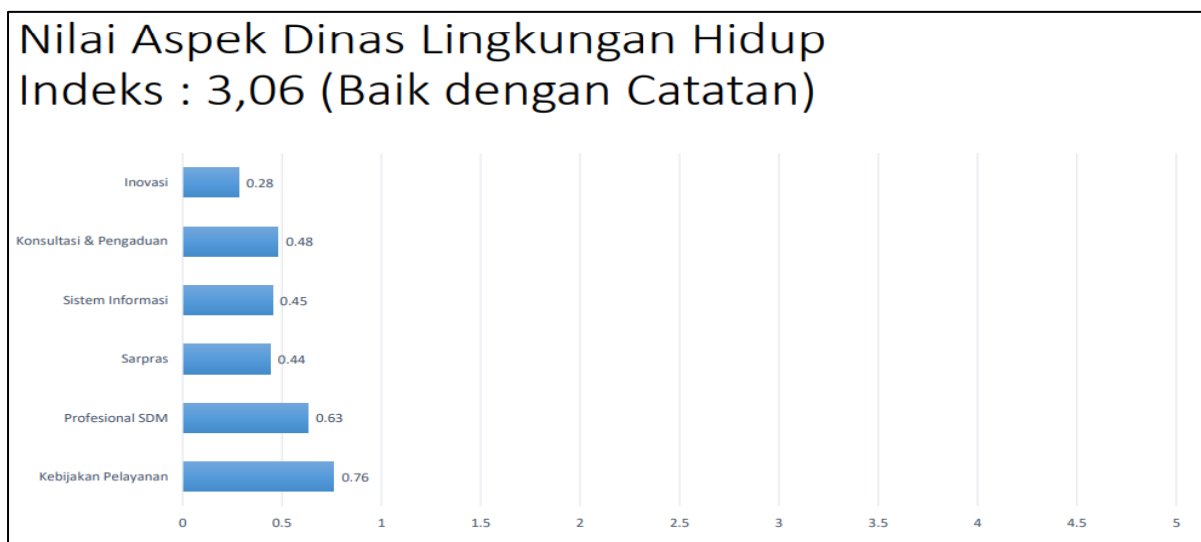
Berikut catatan perbaikan dari beberapa aspek/indikator dari RSUD Cilegon. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sebaiknya sekitar 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Sistem informasi pelayanan publik elektronik sebaiknya tersedia berbasis online yang bisa diakses dimana saja. Sebaiknya unit pelayanan memiliki situs sendiri dan dikelola unit pelayanan sendiri. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan setiap hari.

Jika dibandingkan tahun 2019, RSUD juga mendapatkan mendapat nilai BAIK dengan indeks 3,82. Hal ini membuktikan bahwa RSUD mengalami peningkatan nilai dari 3,82 di tahun 2019 menjadi 3,94 di tahun 2020. Meskipun peningkatan yang terjadi cukup kecil, namun peningkatan ini membuktikan bahwa RSUD Cilegon tetap dapat mempertahankan pelayanan publiknya, bahkan meningkatkan nilai aspek pelayanan publiknya meski di tengah pandemic Covid-19 yang sekarang masih menimpa Indonesia.

7. Dinas Lingkungan Hidup

Nilai Indeks yang diperoleh oleh Dinas Lingkungan Hidup pada tahun 2020 adalah 3,06 (Baik dengan Catatan). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya :

Tabel 53 Nilai Aspek Dinas Lingkungan Hidup



Pertama terkait dengan Kebijakan Pelayanan. Standar Pelayanan telah dibuat meskipun hanya pada sebagian jenis pelayanan (41-60%). Standar Pelayanan ini sudah sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Penyusunan SP telah mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain seperti tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan tersebut telah didokumentasikan dan dipublikasikan meskipun hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog). Standar Pelayanan yang ditetapkan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan.

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) dan tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Saat ini di Dinas Lingkungan Hidup tidak ada sistem antrian baik elektronik maupun nonelektronik. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak). Terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat, Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik

setahun sekali secara langsung dan/atau online. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. Hasilnya, hanya 20% 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 ini ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan

Kedua, terkait dengan profesionalisme SDM Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan hanya 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). Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi, tidak ada aturan tentang penghargaan. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap enam bulan. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. Terkait dengan budaya layanan, pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama.

Ketiga, sarana dan prasarana. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat 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 (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya

Keempat, 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 proses kerja (*business process*), keuangan, dan sistem pengelolaan. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan. 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.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk *softcopy* dan *hardcopy*. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.

Keenam, Inovasi. Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi yang sudah dilakukan adalah SIPIIL (Sistem Informasi Pelayanan Lingkungan) dan Pemanfaatan gas metan dari sampah hingga 100 KK

Pada tahun 2019, Indeks Dinas Lingkungan Hidup adalah 2,25. Hal ini menunjukkan angka peningkatan yang signifikan, karena di tahun 2020 indeks Dinas Lingkungan Hidup naik menjadi 3,06. Semua Indeks menunjukkan peningkatan kecuali inovasi. Kebijakan Pelayanan naik dari 0,38 menjadi 0,76. Profesional SDM naik dari 0,52 menjadi 0,63. Sarana Prasarana naik dari 0,4 menjadi 0,44. Sistem Informasi naik dari 0,3 menjadi 0,45. Konsultasi dan Pengaduan naik dari 0,36 menjadi 0,48. Sedangkan nilai inovasi turun dari 0,35 menjadi 0,28.

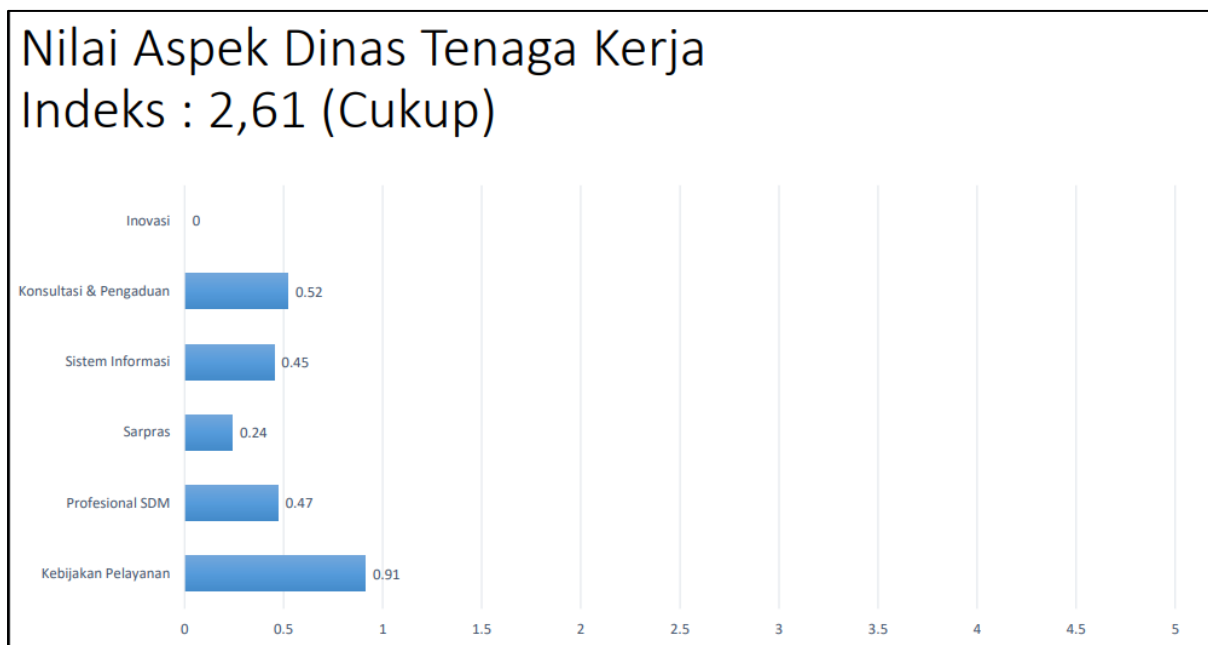
Saran bagi Dinas Lingkungan Hidup agar nilai tahun depan dapat meningkat adalah memaksimalkan jumlah Standar Pelayanan, penyusunan melibatkan tokoh masyarakat dan akademisi dan didokumentasikan di beberapa titik vital. Terkait dengan sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik. Survey Kepuasan

Masyarakat perlu diisi oleh seluruh seluruh pengguna layanan, didokumentasikan dan ditindaklanjuti. Terkait sarana prasarana, perlu ada peningkatan fasilitas ruang tunggu, pemisahan toilet laki - laki dan perempuan, sarana prasarana bagi berkebutuhan khusus. Sedangkan terkait informasi non elektronik berupa poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain dipublikasikan di ruang pelayanan, area publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain. Dalam rangka meningkatkan sarana dan media konsultasi, perlu ada petugas khusus dan ruang khusus konsultasi baik melalui tatap muka maupun telepon Dokumentasi hasil pengaduan sebaiknya tidak hanya diarsipkan manual tetapi didokumentasikan di website, majalah, dokumen/arsip lainnya

8. Dinas Tenaga Kerja

Nilai Indeks yang diperoleh oleh Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2020 adalah 2,61 (Cukup). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya :

Tabel 53 Nilai Aspek Dinas Tenaga Kerja



Pertama terkait dengan Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan 61-80% dari jumlah pelayanan. Sistem antrian telah

dilakukan secara elektronik dan nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog) dan media informasi (baliho/billboard). SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan namun tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner).

Kedua, terkait dengan profesionalisme. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, dan hanya 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 -16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.

Ketiga, sarana dan 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. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita. Tidak tersedia kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan

kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum.

Keempat, 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, dan aplikasi otomasi. Situs merupakan milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda 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 dan ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll).

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Terdapat media layanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang menangani pengaduan. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.

Keenam, Inovasi. Tidak adanya inovasi yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja. Pada tahun 2019, Indeks Dinas Tenaga Kerja adalah 3,56. Hal ini menunjukkan angka penurunan yang signifikan, karena di tahun 2020 indeks Dinas Tenaga Kerja turun menjadi 2,61. Semua Indeks menunjukkan penurunan. Kebijakan Pelayanan turun dari 1,02 menjadi 0,91. Profesional SDM turun dari 0,68 menjadi 0,47. Sarana Prasarana turun dari 0,47 menjadi 0,24. Sistem Informasi turun dari 0,54 menjadi 0,45. Konsultasi dan Pengaduan turun dari 0,55 menjadi 0,52. Sedangkan nilai inovasi turun dari 0,35 menjadi 0.

Saran bagi Dinas Lingkungan Hidup agar nilai tahun depan dapat meningkat adalah Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Biaya. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur

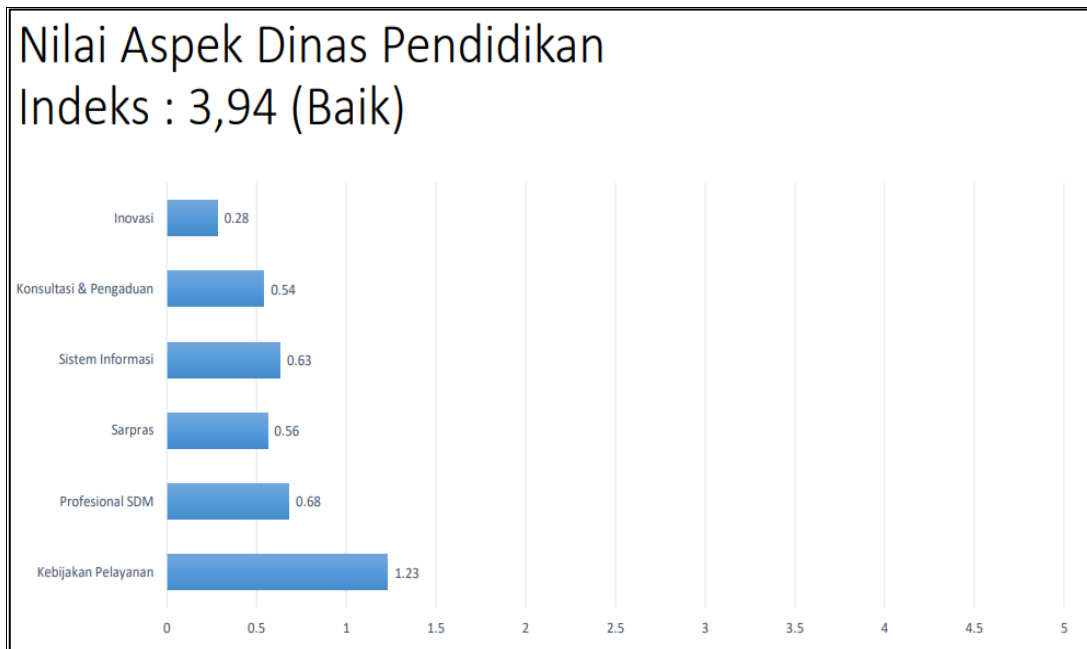
Masyarakat (tokoh masyarakat, unsur akademisi dan LSM) dan dilakukan penetapannya. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dipublikasikan di area ruang pelayanan, media informasi, media cetak dan website/media sosial. Informasi terkait standar pelayanan seharusnya dapat diakses tidak hanya melalui tatap muka dan membaca di lokasi tempat pelayanan saja tetapi juga melalui sms, telepon, email dan website/media sosial.

Maklumat pelayanan sebaiknya tidak hanya dipublikasikan di media informasi saja tetapi juga melalui leaflet, media sosial, website dan bentuk informasi lainnya seperti baliho atau billboard. Hasil SKM perlu dipublikasikan tidak hanya diarsipkan saja melalui media sosial, website, baliho, banner dan leaflet. Pelaksanaan pelayanan perlu responsive waktu dengan tidak menghentikan layanan pada jam istirahat. Istirahat pegawai dilakukan secara bergiliran. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan perlu disusun secara menyeluruh termasuk aturan tentang penghargaan dan sanksi. Perlu adanya petugas parkir dan pemeriksaan karcis/kartu parkir agar tempat parkir menjadi lebih aman. Toilet laki - laki dan perempuan sebaiknya dipisahkan serta ada pilihan antara kloset duduk dan kloset jongkok. Perlu juga disediakan toiletries. Perlu disediakan fasilitas berkebutuhan khusus seperti step lobby, toilet khusus difabel, kursi roda, dll. Sarana penunjang lainnya yang juga perlu disiapkan adalah ruang laktasi dan arena bermain anak. Perlu adanya pemisahan ruangan khusus untuk pengaduan, konsultasi dan informasi. Perlu dipikirkan adanya inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik

9. Dinas Pendidikan

Nilai indeks yang diperoleh Dinas Pendidikan adalah 3,94 dengan kategori "**Baik**". Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 54 Nilai Aspek Dinas Pendidikan



Pertama, **Aspek Kebijakan Pelayanan.** Dinas Pendidikan dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat sudah baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standar Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Hal-hal yang harus diperbaiki adalah tentang informasi mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang saat ini masih didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan, sementara seharusnya Informasi Survey Kepuasan Masyarakat harus tersedia di berbagai tempat dan media informasi, baik itu di area ruang pelayanan public, media social, maupun website Dinas Pendidikan.

Perbaikan selanjutnya ada pada aspek tindak lanjut dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan kedalaman ruang lingkungannya. Kondisi saat ini Hasil SKM masih hanya 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Sementara seharusnya 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.

Namun dari aspek Kebijakan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Cilegon mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang mendapatkan

angka 1,02 meningkat tahun ini menjadi 1,23. Peningkatan ini Nampak pada Standar Pelayanan yang jelas dan tersedia pada setiap jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan serta informasi mengenai Standar Pelayanan yang jelas kepada penerima layanan. Sistem antrian juga masih konsisten dengan monitor dan pengarahan yang jelas kepada masyarakat dalam menerima layanan.

Kedua, Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Pada aspek ini juga Dinas Pendidikan mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya yaitu 0,53 meningkat menjadi 0,68. Peningkatan ini terlihat dari tersedianya aturan perilaku kode etik yang meliputi hak dan kewajiban serta larangan melaksanakan praktek KKN dan Diskriminasi. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 100%. Jam kerja layanan harian dari 08.00-16.00.

Beberapa perbaikan hanya terdapat pada aspek penghargaan dan sanksi. Saat ini masih belum ada ketentuan penghargaan dan sanksi yang jelas diberlakukan oleh Kepala Dinas kepada anggota organisasi. Idealnya pemberian penghargaan dan sanksi diberlakukan kepada pegawai setiap bulan sekali. Saat ini penghargaan dan sanksi belum berjalan demikian dan sifatnya masih situasional seperti mengajak makan-makan kepada pegawai sementara sanksi masih mengacu kepada ketentuan pemerintah Kota Cilegon.

Ketiga, Aspek 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, sarana toilet tersedia lengkap. Saat ini Toilet yang disediakan terpisah antara pria dan wanita namun masih tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok sementara kondisi idealnya Toilet harus disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel.

Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di Dinas Pendidikan masih tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia

loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar Dinas Pendidikan menyediakan toilet yang representatif dan loket khusus bagi difabel.

Keempat, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik. Terkait hasil pengamatan 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. Hanya saja pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik saat ini masih dilaksanakan setiap semester saja yang seharusnya dilaksanakan pemutakhiran data secara terus menerus setiap hari. Pada aspek ini terjadi peningkatan namun tidak signifikan dari tahun lalu yang mencapai 0,61 dengan tahun ini mencapai 0,63.

Kelima, Aspek 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. Seharusnya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya. Sementara untuk proses dan hasil pengaduan saat ini masih dengan bentuk softcopy dan hardcopy sementara seharusnya Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya. Aspek ini terjadi peningkatan sebesar 0,1 % dari tahun lalu 0,68 naik menjadi 0,69.

Keenam, Aspek 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. Sementara inovasi baru yang muncul adalah e-mutasi yaitu inovasi dalam fasilitas pengajaran mutasi secara online.

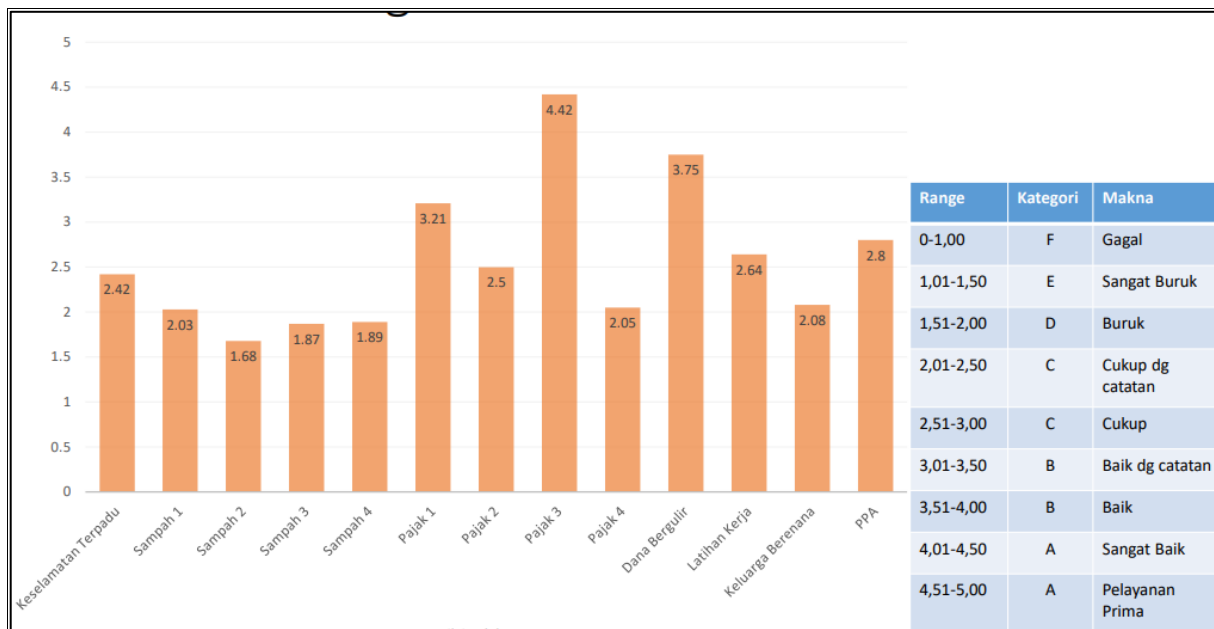
Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun ini Dinas Pendidikan mengalami peningkatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tahun lalu Dinas Pendidikan mendapatkan angka 3,78 sementara tahun ini meningkat menjadi 3,94 atau bisa dikategorikan **Baik**.

4. KATEGORI UNIT PELAYANAN TERPADU

a. Deskripsi Umum

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori Unit Pelayanan Terpadu (UPT) menunjukkan bahwa UPT Pajak 3 mendapatkan nilai indeks tertinggi (4,42). Sementara posisi kedua dan ketiga masing-masing ditempati oleh UPT Dana Bergulir (3,75) dan UPT Pajak Wilayah 1 (3,21). Nilai indeks paling rendah adalah UPT Sampah Wilayah 2 (1,68). Berikut keseluruhan nilai indeks kinerja keseluruhan pada kategori Unit Pelayanan Terpadu.

Tabel 55. Nilai Indeks Keseluruhan UPT

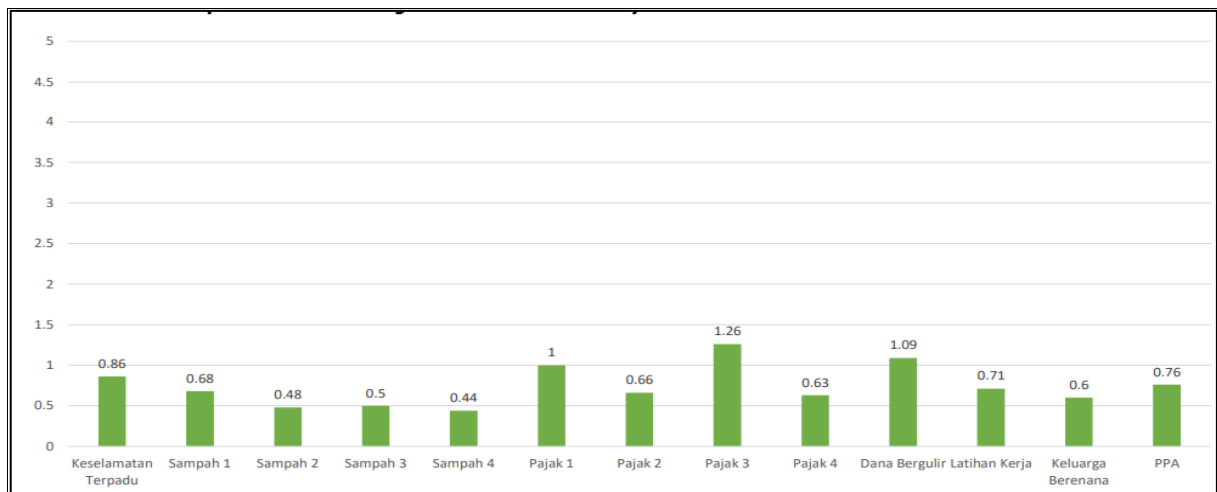


b. Nilai Aspek

1. Kebijakan pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi nilai indeks kinerja kategori UPT aspek kebijakan pelayanan menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh UPT Pajak Wilayah 3 (1,26), disusul UPT Dana Bergulir pada posisi kedua (1,09) dan UPT Pajak wilayah 1 di posisi 3 (1,0). Nilai indeks terendah diperoleh UPT Sampah Wilayah IV dengan nilai indeks mencapai 0,44. Dibawah ini data keseluruhan UPT aspek kebijakan pelayanan.

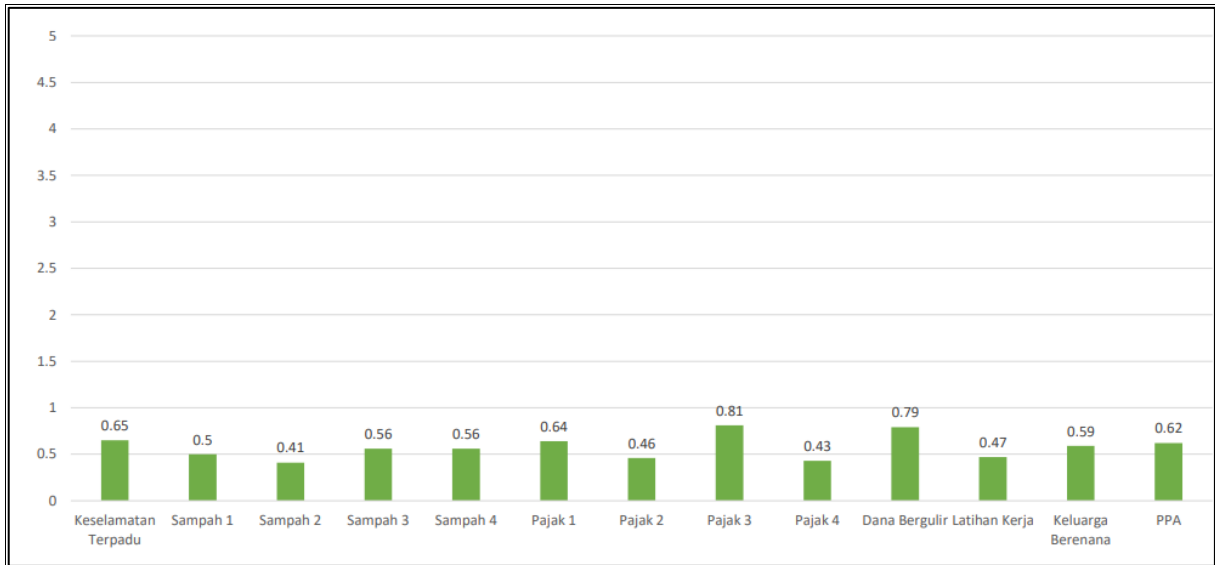
Tabel 56. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Kebijakan Pelayanan



2. Profesionalisme SDM

Hasil evaluasi penilaian indeks kinerja OPT aspek profesionalisme SDM menempatkan UPT Pajak Wilayah III dengan nilai indeks paling tinggi sebesar 0,81. Sementara UPT Dana Bergulir memperoleh posisi kedua dengan nilai 0,79. Indeks nilai paling rendah ditempati oleh UPT Pajak wilayah 4 dengan nilai (0,43). Berikut disajikan keseluruhan nilai UPT aspek profesionalisme SDM.

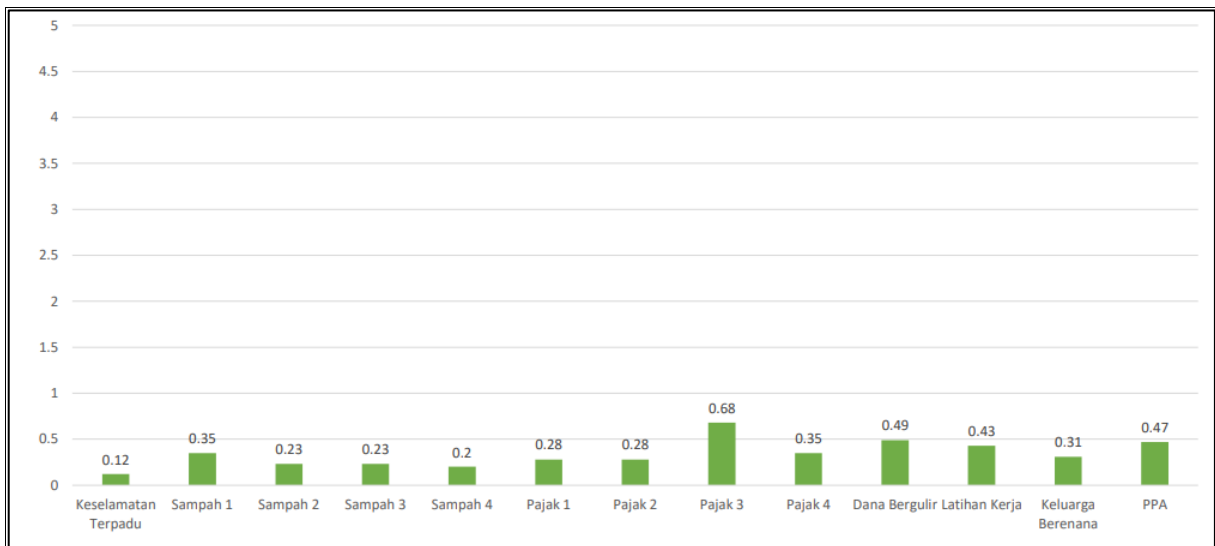
Tabel 57. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Profesionalisme SDM



3. Sarana prasarana

Mengacu pada hasil penilaian indeks kinerja kategori OPD aspek sarana prasarana dapat diketahui bahwa UPT Pajak Wilayah III menempati posisi pertama dengan nilai 0,68 kemudian diikuti oleh UPT Dana Bergulir dengan nilai 0,49. Nilai indeks terendah ditempati oleh UPT Keselamatan Terpadu dengan perolehan nilai sebesar 0,12. Dibawah ini data keseluruhan nilai indeks kategori UPT aspek sarana prasarana.

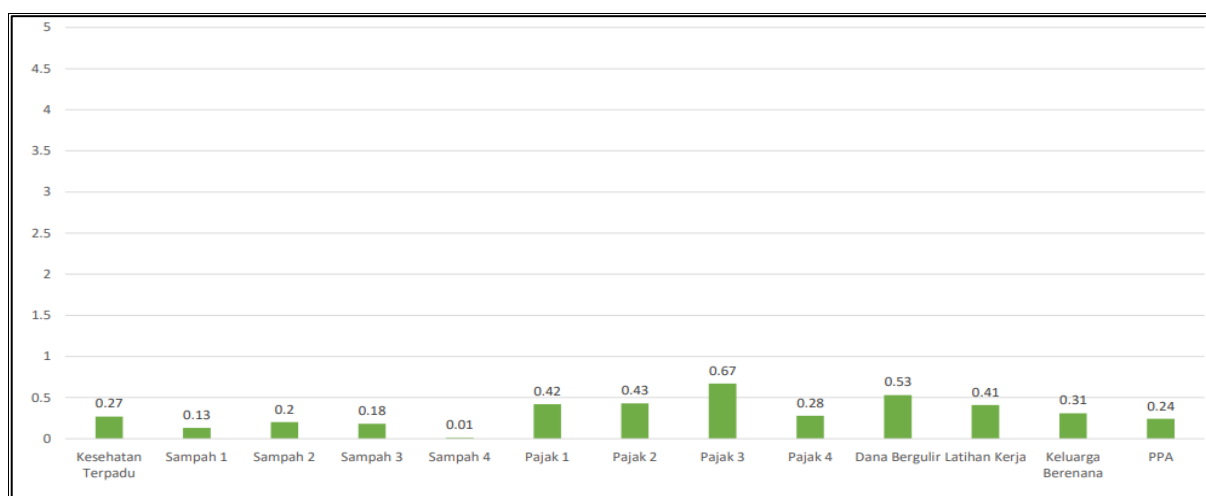
Tabel 58. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Sarana Prasarana



4. Sistem informasi pelayanan publik

Hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 pada kategori UPT dengan aspek pelayanan publik menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh UPT Pajak Wilayah III (0,67), diikuti oleh UPT Dana Bergulir (0,53) dan UPT Pajak Wilayah I (0,42). Nilai indeks paling rendah ditempati oleh UPT Sampah 4 (0,01). Berikut ini nilai indeks kinerja keseluruhan kategori UPT pada aspek sistem informasi pelayanan publik.

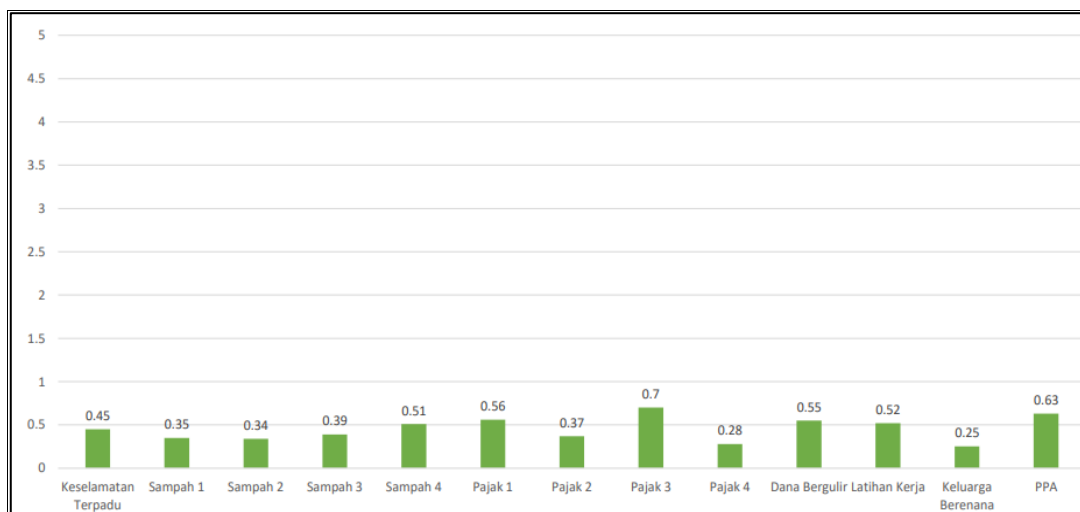
Tabel 59. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik



5. Konsultasi dan pengaduan

Mengacu pada hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 kategori UPT dengan aspek konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati oleh UPT Pajak Wilayah III (0,7). Selanjutnya, nilai indeks tertinggi kedua ditempati oleh UPT PPA (0,63). UPT Pajak Wilayah IV memperoleh nilai paling rendah (0,28). Hal ini sebagaimana nampak pada tabel di bawah ini.

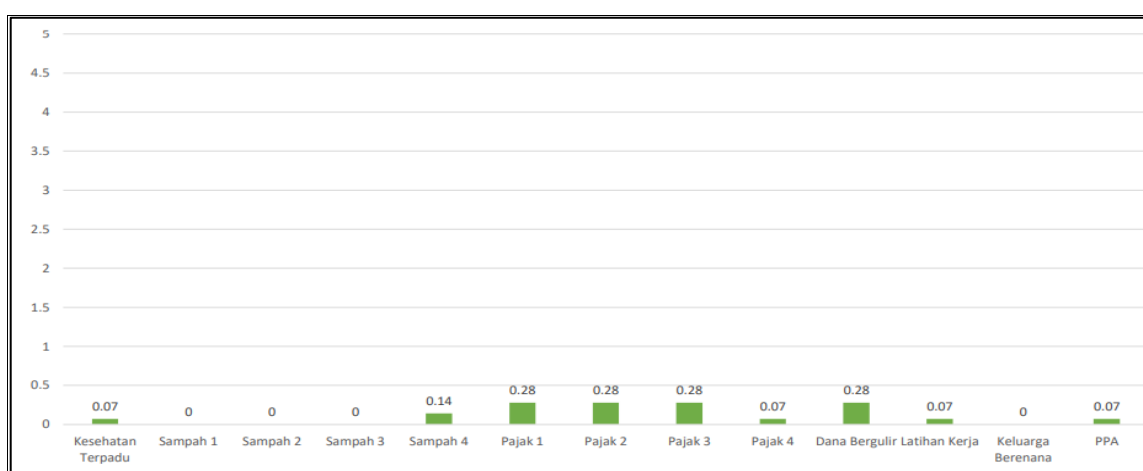
Tabel 60. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Konsultasi dan Pengaduan



6. Inovasi pelayanan

Merujuk pada hasil evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon tahun 2020 kategori UPT dengan inovasi pelayanan menunjukkan bahwa nilai indeks tertinggi ditempati sebanyak empat UPT dengan perolehan nilai sebesar 0,28 yaitu UPT Pajak Wilayah I, UPT Pajak Wilayah II, UPT Pajak Wilayah III, dan UPT Dana Bergulir. Sedangkan nilai indeks paling rendah terdapat pada 4 UPT yaitu UPT Sampah Wilayah I, UPT Sampah Wilayah II, UPT Sampah Wilayah III, dan UPT Keluarga Berencana. Berikut tersaji nilai indeks keseluruhan UPT aspek inovasi pelayanan.

Tabel 61. Nilai Indeks Keseluruhan UPT Aspek Inovasi Pelayanan

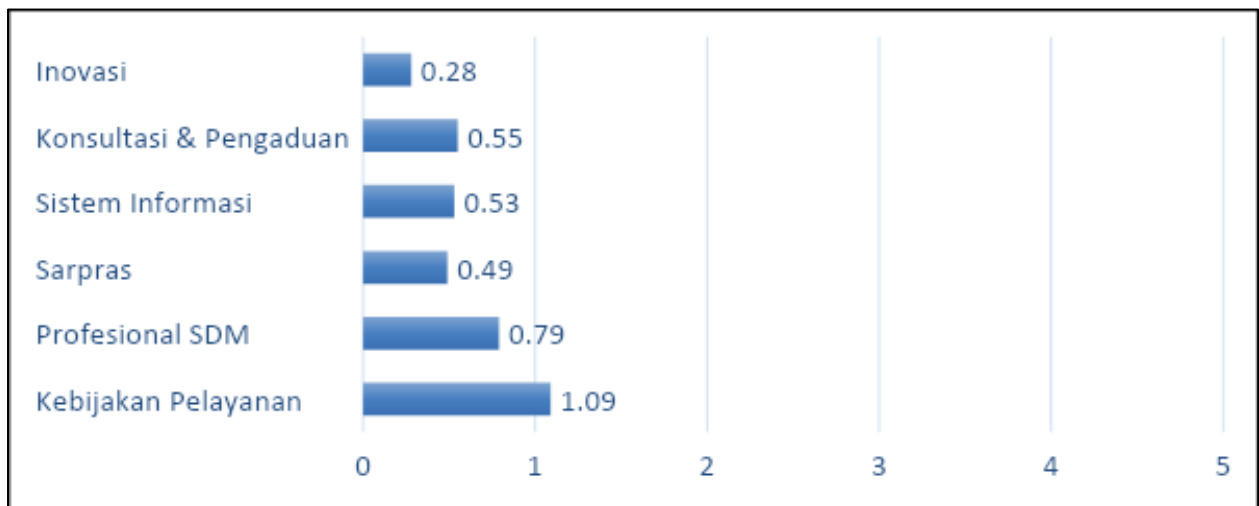


C. Analisa Unit Penyelenggara Layanan Kategori UPT

1. UPT Pengelolaan Dana Bergulir

Pada tahun ini, UPT Pengelolaan Dana Bergulir mendapatkan nilai indeks 3.75 yaitu masuk kategori baik. Walaupun tahun lalu sudah masuk kategori baik, namun dari segi nilai indeks mengalami kenaikan yang cukup tinggi dari angka 3.21 di tahun 2019.

Tabel 62 Nilai Indeks UPT Pengelolaan Dana Bergulir



Dari aspek Standar Pelayanan, standar pelayanan di UPT Pengelolaan Dana Bergulir (PDB) cukup baik. UPT Pengelolaan Dana Bergulir berupaya menyajikan informasi baik secara offline maupun online. Walaupun masih bergabung dengan website Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (<http://diskopumk.cilegon.go.id/>), namun menampilkan informasi pelayanan publik yang cukup lengkap dan bisa diakses masyarakat dengan mudah.

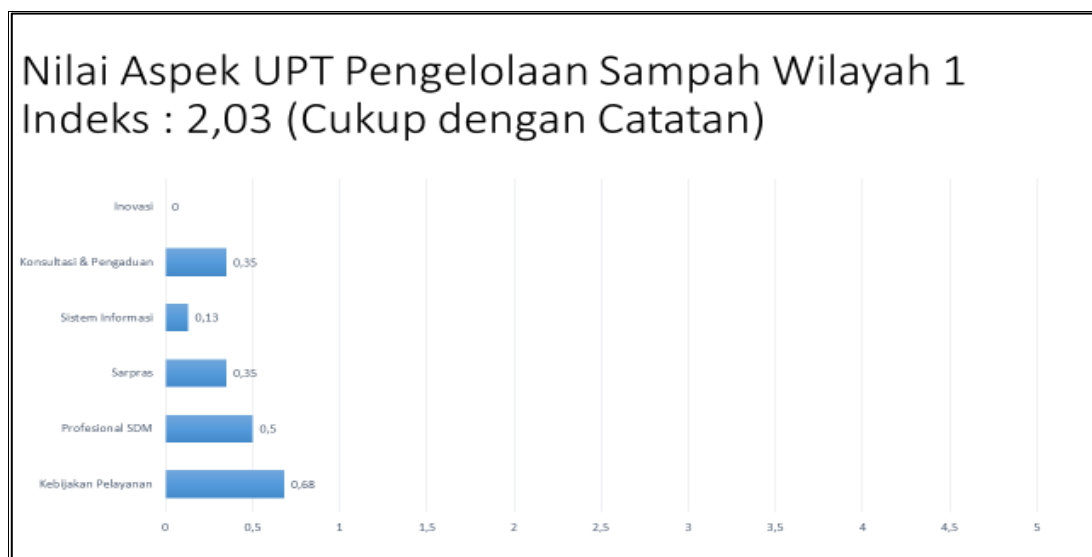
Sementara dari aspek profesionalisme SDM juga cukup baik dan merata. Hampir semua aspek mendapatkan nilai maksimal. Begitu juga aspek sarana dan prasarana sudah cukup memadai. Kekurangan hanya belum adanya sarana pelayanan khusus untuk kaum difabel. Dari sistem Informasi Pelayanan Publik, website UPT PDB masih bergabung dengan website Dinas Koperasi Usaha Mikro dan kecil yaitu <http://diskopumk.cilegon.go.id/>.

Namun demikian dalam website tersebut nampak berusaha memaksimalkan layanan via website tersebut, misalnya profil sampai berbagai informasi terkait pelayanan publik. Jika mengembangkan website tersendiri, nampaknya pelayanan juga bisa dilaksanakan via website. Dari aspek 5 Konsultasi dan Pengaduan, hal yang menonjol di aspek ini adalah tersedianya sarana dan media konsultasi layanan secara lengkap. Hanya saja pelayanan dan dokumentasi masih bersifat manual. Terakhir dari aspek inovasi, bentuk inovasi yang berjalan dari tahun 2019 sampai sekarang adalah kring 30 menit.

2. UPT Sampah Wilayah I

Nilai indeks yang diperoleh UPT Sampah 1 adalah 2,03 dengan kategori “Cukup dengan Catatan”. Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 63 Nilai Aspek UPT Sampah 1



Pertama, Aspek Kebijakan Pelayanan. UPT sampah dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan belum bisa dikatakan baik. Standar pelayanan sudah tersedia dan sudah mencapai 41% dari jumlah jenis pelayanan yang ada. Permasalahan yang ada pada kebijakan pelayanan adalah pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang belum dilakukan. Tidak

tersedianya SKM ini juga berdampak pada ketiadaan partisipasi dari masyarakat dan pihak terkait dalam SKM, hal ini juga mengkonfirmasi bahwa di UPT Sampah 1 tidak ada tindak lanjut dari SKM terhadap perbaikan standar pelayanan ke depan.

Namun dari aspek Kebijakan Pelayanan di UPT Sampah 1 apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu kini mengalami peningkatan. Tahun lalu UPT Sampah 1 meraih nilai 0,2 dan meningkat pada tahun ini menjadi 0,68. Peningkatan ini terjadi dari aspek tersedianya standar pelayanan yang walaupun belum sesuai dengan komponen standar pelayanan. Dokumen standar pelayanan pun sudah disimpan di Kantor UPT Sampah 1. Aspek lain yang belum mengalami peningkatan adalah Survey Kepuasan Masyarakat yang belum mengakomodir pihak terkait termasuk masyarakat dalam pelaksanaannya.

Kedua, Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Pada aspek ini juga UPT Sampah 1 belum mampu meningkatkan angka capaian dari tahun lalu. Nilainya malah turun sedikit dari 0,51, menjadi 0,5. Penurunan ini berkaitan dengan pelayanan yang sebetulnya jarang dimohonkan oleh masyarakat secara langsung kepada UPT Sampah 1. Sehingga sebetulnya jarang sekali ada pelayanan langsung yang dilakukan masyarakat ke UPT Sampah 1. Jarangnya intensitas pelayanan yang dilakukan membuat Kantor UPT terkadang sepi dari kedatangan masyarakat. Dalam profesionalisme SDM ini juga kekurangannya bisa dilihat dari penghargaan dan sanksi yang belum dijalankan oleh Kepala UPT kepada pegawainya. Hal ini yang masih membuat aspek profesionalitas SDM belum mampu mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

Ketiga, Sarana Prasarana. Sudah tersedia tempat parkir berada di luar area kantor dan ruang tunggu sudah dilengkapi oleh televisi. Toilet juga sudah terpisah untuk digunakan oleh Laki-Laki dan Perempuan namun belum ada pilihan untuk jongkok atau duduk. Sudah tersedia juga meja untuk pengaduan. Namun sarana yang belum terpenuhi adalah belum adanya tempat khusus untuk difabel, juga tidak ada loket khusus bagi difabel. Hal lainnya yang belum

ada adalah ruang tunggu yang nyaman bagi ibu menyusui dan untuk laktasi. Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di Dinas Pendidikan masih tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar Dinas Pendidikan menyediakan toilet yang representatif dan loket khusus bagi difabel.

Keempat, **Sistem Informasi Pelayanan Publik**. Untuk hasil pengamatan tentang sistem informasi di UPT Sampah 1, UPT baru memiliki Informasi non elektronik berupa dokumen yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Sementara untuk hal yang lain belum tersedia seperti Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. UPT sampah 1 juga belum Sistem informasi pelayanan public pendukung operasional pelayanan juga belum memiliki situs dan Pengelola Situs yang diharapkan mampu memberikan informasi lebih mudah kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan aspek Sistem Informasi UPT menjadi salah satu yang terendah dibandingkan aspek yang lainnya. Namun bila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, UPT Sampah 1 mengalami peningkatan dari nilai 0 menjadi 0,13. Peningkatan ini berkaitan dengan tersedianya informasi non elektronik yang terdokumentasi di kantor.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Di UPT Sampah wilayah 1 dalam aspek konsultasi dan pengaduan masih banyak terdapat kekurangan di lapangan. Masih belum tersedianya petugas khusus untuk sarana konsultasi dan pengaduan. Pengaduan yang diterima pun masih hanya bersifat tatap muka sehingga tidak memungkinkan adanya pengaduan secara online yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Aspek lain yang belum dipenuhi adalah tidak tersedianya rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses. Sehingga masyarakat tidak bisa mengetahui apakah aduannya sudah diproses atau belum atau hasil dari

aduannya seperti apa. Hal ini mengurangi nilai transparansi dalam pelaksanaan pelayanan public.

Dari aspek sarana konsultasi dan pengaduan apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, nilainya stagnan masih tetap di angka 0,35 yang berarti bahwa dalam jangka waktu satu tahun ke belakang belum terjadi perbaikan dalam aspek sarana pengaduan dan konsultasi sehingga ke depan harus dilakukan beberapa perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

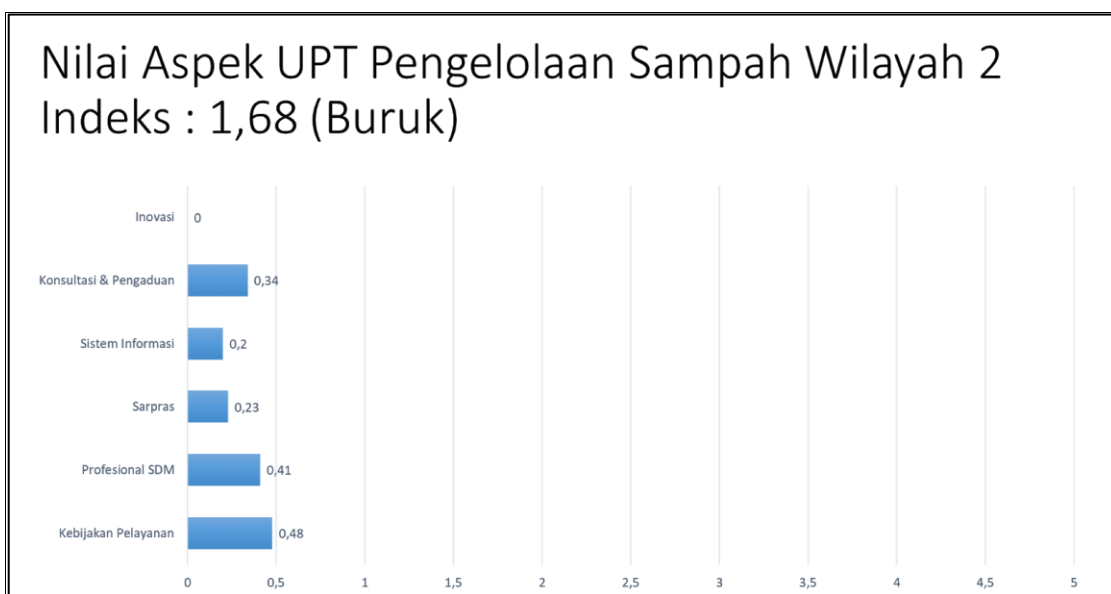
Keenam, Aspek Inovasi Pelayanan. Sama sekali tidak ada inovasi yang dilakukan selama setahun ini oleh UPT Sampah Wilayah 1. Hal ini mengakibatkan aspek inovasi mendapat nilai terendah dengan 0. Perlu adanya perbaikan ke depan dalam menginovasi pelayanan yang diselenggarakan sekarang agar memberikan sebuah kebaruan dan kebermanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan public ke depan.

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun ini UPT Sampah Wilayah 1 mengalami peningkatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tahun lalu UPT Sampah Wilayah 1 mendapatkan angka 1,53 dengan predikat **Buruk** sementara tahun ini meningkat menjadi 2,03 atau bisa dikategorikan **Cukup dengan Catatan**.

3. UPT Sampah Wilayah 2

Nilai indeks yang diperoleh UPT Sampah 2 adalah 1,68 dengan kategori "**Buruk**". Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 64 Nilai Aspek UPT Sampah 2



- **Indikator Kebijakan Pelayanan**

UPT sampah 2 dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan belum bisa dikatakan baik. Standar pelayanan sudah tersedia belum tersedia informasi persentase dari jumlah jenis pelayanan yang ada. Permasalahan yang ada pada kebijakan pelayanan adalah pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang belum dilakukan. Tidak tersedianya SKM ini juga berdampak pada ketiadaan partisipasi dari masyarakat dan pihak terkait dalam SKM, hal ini juga mengkonfirmasi bahwa di UPT Sampah 2 tidak ada tindak lanjut dari SKM terhadap perbaikan standar pelayanan ke depan.

Namun dari aspek Kebijakan Pelayanan di UPT Sampah 2 apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu kini mengalami peningkatan. Tahun lalu UPT Sampah 2 meraih indeks 0,19 dan meningkat pada tahun ini menjadi 0,48. Peningkatan ini terjadi dari aspek tersedianya standar pelayanan yang walaupun belum sesuai dengan komponen standar pelayanan. Dokumen standar pelayanan pun sudah disimpan di Kantor UPT Sampah 2. Aspek lain yang belum mengalami peningkatan adalah Survey Kepuasan Masyarakat tidak dilakukan dan belum mengakomodir pihak terkait termasuk masyarakat dalam pelaksanaannya.

- **Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pada aspek ini juga UPT Sampah 2 belum mampu meningkatkan angka capaian secara signifikan dari tahun lalu. Nilainya malah turun sedikit dari 0,48 menjadi 0,41. Penurunan ini berkaitan dengan pelayanan yang sebetulnya jarang dimohonkan oleh masyarakat secara langsung kepada UPT Sampah 2. Sehingga sebetulnya jarang sekali ada pelayanan langsung yang dilakukan masyarakat ke UPT Sampah 2. Jarangnya intensitas pelayanan yang dilakukan membuat Kantor UPT terkadang sepi dari kedatangan masyarakat. Dalam profesionalisme SDM ini juga kekurangannya bisa dilihat dari penghargaan dan sanksi yang belum dijalankan oleh Kepala UPT kepada pegawainya. Hal ini yang masih membuat aspek profesionalitas SDM belum mampu mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

- **Aspek Sarana Prasarana.**

Sudah tersedia tempat parkir berada di luar area kantor dan ruang tunggu sudah dilengkapi oleh televisi. Toilet juga sudah terpisah untuk digunakan oleh Laki-Laki dan Perempuan namun belum ada pilihan untuk jongkok atau duduk. Sudah tersedia juga meja untuk pengaduan. Namun sarana yang belum terpenuhi adalah belum adanya tempat khusus untuk difabel, juga tidak ada loket khusus bagi difabel. Hal lainnya yang belum ada adalah ruang tunggu yang nyaman bagi ibu menyusui dan untuk laktasi. Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di UPT Sampah 2 tidak tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar UPT Sampah 2 menyediakan toilet yang representative dan loket khusus bagi difabel.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik.**

Untuk hasil pengamatan tentang sistem informasi di UPT Sampah 2, UPT baru memiliki Informasi non elektronik berupa dokumen yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Sementara untuk hal yang lain belum tersedia seperti Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. UPT sampah 2 sudah memiliki Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan seperti sistem informasi keuangan (SIMKEU) dan sistem informasi Kepegawaian (SIMPEG) juga belum memiliki situs dan Pengelola Situs yang diharapkan mampu memberikan informasi lebih mudah kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan aspek Sistem Informasi UPT Sampah 2 menjadi salah satu yang terendah dibandingkan aspek yang lainnya. Namun bila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, UPT Sampah 1 mengalami peningkatan dari nilai 0 menjadi 0,2. Peningkatan ini berkaitan dengan tersedianya informasi non elektronik yang terdokumentasi di kantor.

- **Konsultasi dan Pengaduan.**

Di UPT Sampah wilayah 2 dalam aspek konsultasi dan pengaduan sudah membaik karena memiliki fasilitas Konsultasi dan pengaduan walaupun tidak di front office. Sudah tersedia petugas khusus untuk sarana konsultasi dan pengaduan. Namun pengaduan yang diterima pun masih hanya bersifat tatap muka sehingga tidak memungkinkan adanya pengaduan secara online yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Aspek lain yang belum dipenuhi adalah tidak tersedianya rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses. Sehingga masyarakat tidak bisa mengetahui apakah aduannya sudah diproses atau belum atau hasil dari aduannya seperti apa. Hal ini mengurangi nilai transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dari aspek sarana konsultasi dan pengaduan apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, nilainya naik signifikan dari indeks 0,03 di tahun

2019 menjadi 0,34 tahun 2020 atau naik sebesar 0, 31. Dalam jangka waktu satu tahun sudah terjadi perbaikan dalam aspek sarana pengaduan dan konsultasi secara signifikan dan perlu ditingkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada masa yang akan datang.

- **Inovasi Pelayanan.**

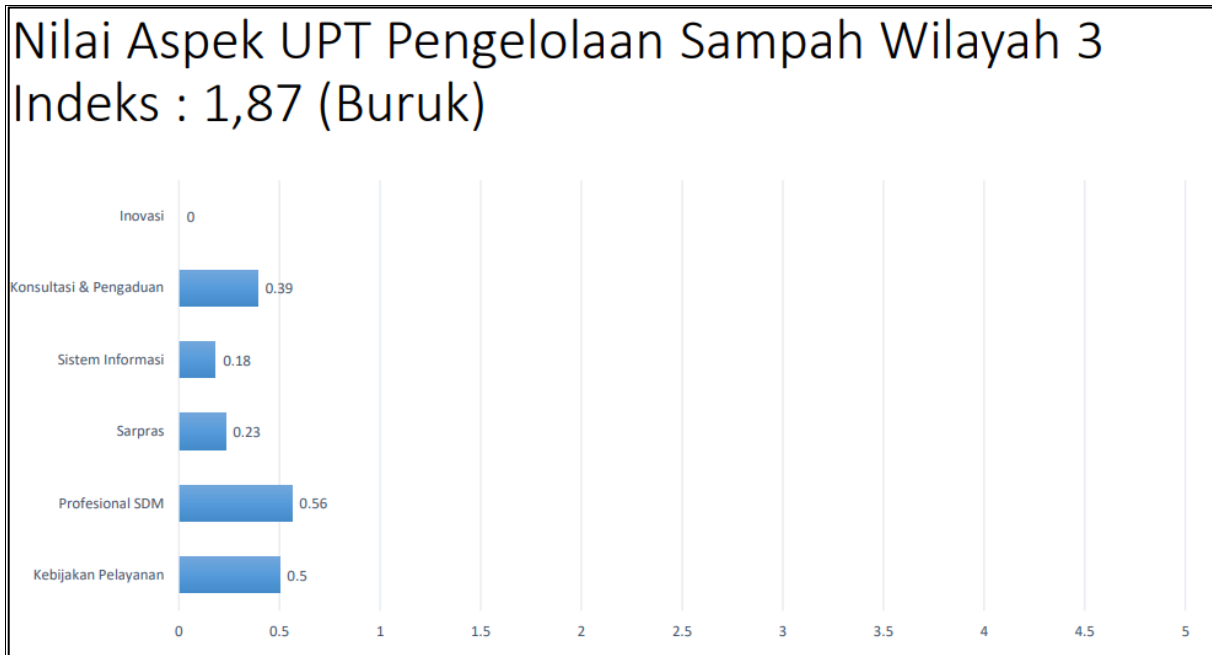
Sama sekali tidak ada inovasi yang dilakukan selama setahun ini oleh UPT Sampah Wilayah 2. Hal ini mengakibatkan aspek inovasi mendapat nilai terendah dengan 0 padahal tahun 2019 UPT Sampah 2 memiliki indeks inovasi sebesar 0,14. Perlu adanya perbaikan kedepan dalam menciptakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan di masa yang akan datang agar memberikan sebuah kebaruan dan kebermanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun ini UPT Sampah Wilayah 2 mengalami peningkatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tahun 2019 UPT Sampah Wilayah 2 mendapatkan angka 0,76 dengan predikat **Gagal** dan tahun 2020 ini meningkat menjadi 1,68 dengan kategori **Buruk**.

4. UPT Sampah Wilayah III

Nilai indeks yang diperoleh UPT Sampah 3 adalah 1,87 dengan kategori "**Buruk**". Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 64. Nilai Aspek Sampah Wilayah 3



- **Indikator Kebijakan Pelayanan**

UPT Sampah wilayah 3 dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan belum bisa dikatakan baik. Standar pelayanan sudah tersedia belum tersedia informasi persentase dari jumlah jenis pelayanan yang ada. Permasalahan yang ada pada kebijakan pelayanan adalah pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang belum dilakukan. Tidak tersedianya SKM ini juga berdampak pada ketiadaan partisipasi dari masyarakat dan pihak terkait dalam SKM, hal ini juga mengkonfirmasi bahwa di UPT Sampah 3 tidak ada tindak lanjut dari SKM terhadap perbaikan standar pelayanan ke depan.

Namun dari aspek Kebijakan Pelayanan di UPT Sampah 3 apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu kini mengalami penurunan. Tahun lalu UPT Sampah 3 meraih indeks 0,5 dan menurun pada tahun ini menjadi 0,41. Penurunan ini terjadi dari aspek tersedianya standar pelayanan yang belum sesuai dengan komponen standar pelayanan.. Aspek lain yang mengalami penurunan adalah tidak dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat dan belum mengakomodir pihak terkait termasuk masyarakat dalam pelaksanaannya.

- **Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pada aspek ini juga UPT Sampah 3 belum mampu meningkatkan angka capaian secara signifikan dari tahun lalu. Nilainya stagnan di angka indeks 0,56. Kemandegan ini berkaitan dengan pelayanan yang sebetulnya jarang dimohonkan oleh masyarakat secara langsung kepada UPT Sampah 3. Sehingga sebetulnya jarang sekali ada pelayanan langsung yang dilakukan masyarakat ke UPT Sampah 3. Jarangnya intensitas pelayanan yang dilakukan membuat Kantor UPT terkadang sepi dari kedatangan masyarakat. Dalam profesionalisme SDM ini juga kekurangannya bisa dilihat dari penghargaan dan sanksi yang belum dijalankan oleh Kepala UPT kepada pegawainya. Hal ini yang masih membuat aspek profesionalitas SDM belum mampu mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

- **Aspek Sarana Prasarana.**

Sudah tersedia tempat parkir berada di luar area kantor dan ruang tunggu sudah dilengkapi oleh televisi. Toilet juga sudah terpisah untuk digunakan oleh Laki-Laki dan Perempuan namun belum ada pilihan untuk jongkok atau duduk. Sudah tersedia juga meja untuk pengaduan. Namun sarana yang belum terpenuhi adalah belum adanya tempat khusus untuk difabel, juga tidak ada loket khusus bagi difabel. Hal lainnya yang belum ada adalah ruang tunggu yang nyaman bagi ibu menyusui dan untuk laktasi. Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di UPT Sampah 3 tidak tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar UPT Sampah 3 menyediakan toilet yang representative dan loket khusus bagi difabel. Adapun indeks pada aspek Sarana dan Prasarana di UPT Sampah 3 yakni 0,23 dan mengalami stagnasi karena indeksnya sama dengan tahun lalu.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik.**

Untuk hasil pengamatan tentang sistem informasi di UPT Sampah 3, UPT baru memiliki Informasi non elektronik berupa dokumen yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Sementara untuk hal yang lain belum tersedia seperti Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. UPT sampah 2 sudah memiliki Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan seperti sistem informasi keuangan (SIMKEU) dan sistem informasi Kepegawaian (SIMPEG) juga belum memiliki situs dan Pengelola Situs yang diharapkan mampu memberikan informasi lebih mudah kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan aspek Sistem Informasi UPT Sampah 3 menjadi salah satu yang terendah dibandingkan aspek yang lainnya. Namun bila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, UPT Sampah 3 mengalami peningkatan dari nilai 0,16 menjadi 0,18. Kenaikan 0,02 tidak berpengaruh signifikan dalam penilaian aspek ini.

- **Konsultasi dan Pengaduan.**

Di UPT Sampah wilayah 3 dalam aspek konsultasi dan pengaduan sudah membaik karena memiliki fasilitas Konsultasi dan pengaduan walaupun tidak di front office. Sudah tersedia petugas khusus untuk sarana konsultasi dan pengaduan. Namun pengaduan yang diterima pun masih hanya bersifat tatap muka sehingga tidak memungkinkan adanya pengaduan secara online yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Aspek lain yang belum dipenuhi adalah tidak tersedianya rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses. Sehingga masyarakat tidak bisa mengetahui apakah aduannya sudah diproses atau belum atau hasil dari aduannya seperti apa. Hal ini mengurangi nilai transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dari aspek sarana konsultasi dan pengaduan apabila dibandingkan dengan capaian tahun lalu, nilainya naik signifikan dari indeks 0,29 di tahun 2019 menjadi 0,39 tahun 2020 atau naik sebesar 0,1. Dalam jangka waktu satu

tahun sudah terjadi perbaikan dalam aspek sarana pengaduan dan konsultasi secara signifikan dan perlu ditingkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada masa yang akan datang.

- **Inovasi Pelayanan.**

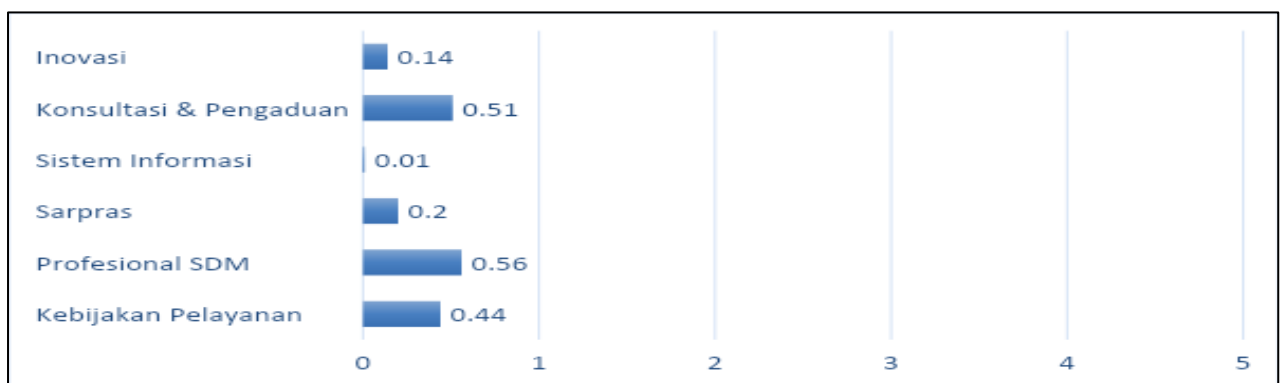
Sama sekali tidak ada inovasi yang dilakukan selama setahun ini oleh UPT Sampah Wilayah 3. Hal ini mengakibatkan aspek inovasi mendapat nilai terendah dengan 0 sama halnya di tahun 2019 lalu juga mendapat indeks rendah, 0. Perlu adanya perbaikan usaha kedepan dalam menciptakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan di masa yang akan datang agar memberikan sebuah kebaruan dan kebermanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun ini UPT Sampah Wilayah 3 mengalami penurunan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tahun 2019 UPT Sampah Wilayah 3 mendapatkan angka 1,9 dengan predikat **Buruk** dan tahun 2020 ini menurun menjadi 1,79 dengan kategori yang sama, **Buruk**.

5. UPT Sampah Wilayah 4

Nilai indeks UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 adalah 1.89 dengan kategori buruk. Predikatnya masih sama dibandingkan dengan tahun yang lalu, walaupun mengalami kenaikan nilai indeks dari 1.38. Artinya walaupun dalam kategori yang sama terdapat kemajuan yang cukup baik.

Tabel 66 Nilai Indeks UPT Pengelolaan Dana Bergulir



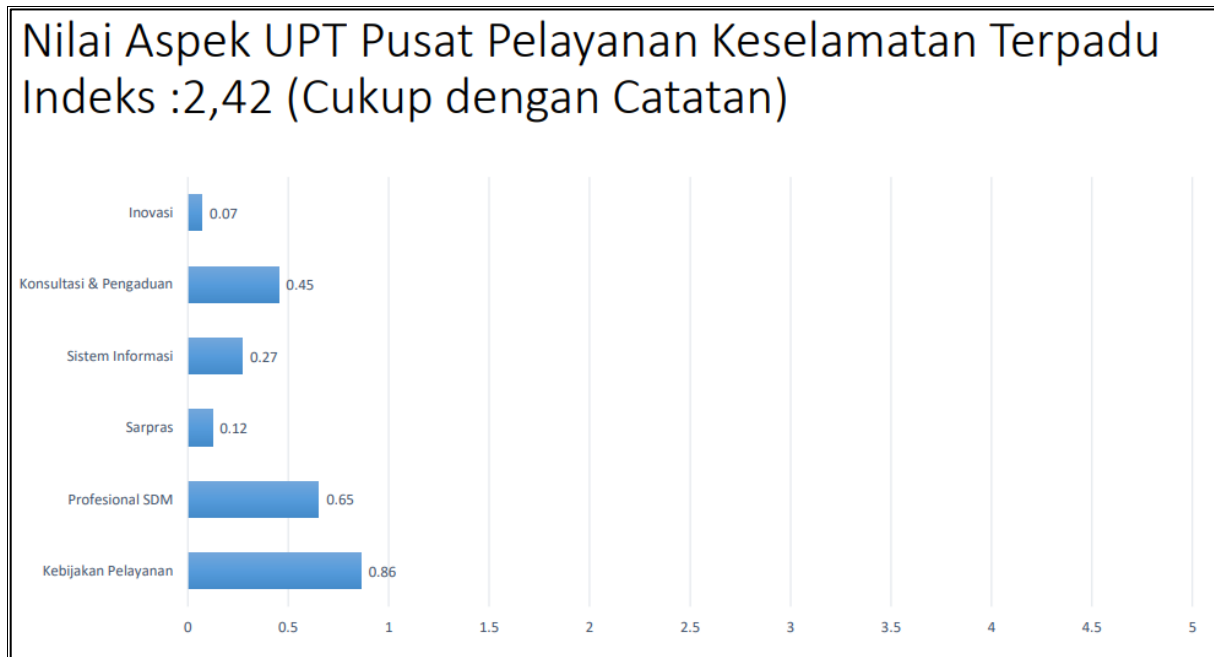
Dari Aspek 1 Standar Pelayanan, UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 masih memiliki banyak kekurangan dalam aspek ini. Yang paling menonjol adalah belum ada data terkait SKM, baik dokumentasi maupun tindak lanjut. Sementara dari aspek profesionalisme SDM, indikator yang paling menonjol adalah kesigapan dalam memberikan pelayanan layanan secara cepat. Sementara aspek lain masih amat kurang.

Aspek sarana dan prasarana masih amat kurang. Yang paling menonjol adalah belum adanya sarana pelayanan khusus untuk kaum difabel. Namun demikian layanan di UPT Pengelolaan Wilayah Sampah tentu saja berbeda dengan unit layanan lain. Dalam artian sarana pelayanan tidak seperti unit pelayanan lain yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung di kantor, tapi memberikan pelayanan di lapangan dalam bentuk pengelolaan sampah. Dari aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 tidak memiliki website khusus. Sehingga tidak ada sistem informasi pelayanan publik yang dilaksanakan. Sementara hal yang menonjol di aspek Catatan Aspek Konsultasi dan Pengaduan adalah tersedianya sarana dan media konsultasi layanan secara lengkap. Hanya saja pelayanan dan dokumentasi masih bersifat manual.

Terakhir adalah inovasi yang sudah berjalan walaupun bersifat internal adalah sistem absensi yang dilaksanakan di kantor sehingga lebih tertib. Inovasi ini diikuti UPT Pengelolaan Sampah lainnya. Seperti disampaikan di atas, buruknya nilai indeks di berbagai aspek lebih karena karakteristik pelayanan yang memang berbeda dengan unit pelayanan yang lain. Butuh standar penilaian berbeda untuk menilai kualitas pelayanan di Unit Pengelolaan Sampah.

6. UPT Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu

Tabel 67 Nilai Aspek UPT Keselamatan Terpadu



Pertama, Standar pelayanan yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun belum disosialisasikan dan belum melibatkan masyarakat banyak dalam penyusunannya. Hal ini bisa ditingkatkan dengan melibatkan berbagai macam pihak dari unsur tokoh masyarakat sampai dengan akademisi agar semua kerangka pelayanan dapat terukur dan dapat mewadahi semua pihak. *Kedua*, Pengisian Kuesioner oleh pelanggan atau survei hanya dilakukan secara periodik saja, bisa diupayakan dengan jarak waktu lebih pendek misal perbulan dengan sistem evaluasi untuk pelayanan. Hal ini juga untuk melihat dan menjadi ukuran pelayanan kita sebagai evaluasi diri dalam memberikan pelayanan.

Ketiga, Informasi mengenai SKM bisa dipublikasikan secara luas sebagai bentuk keterbukaan, lebih baik lagi dibuat dalam bentuk poster atau di taruh dalam website atau media online milik UPT Keselamatan Terpadu sebagai acuan dan bentuk transparansi terhadap pelayanan. *Keempat*, Fasilitas parkir dan toilet bisa dapat ditingkatkan dengan standar lebih baik lagi, dengan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi akan membentuk kenyamanan sebagai bagian dari upaya pelayanan publik. *Kelima*, Konsultasi dan pengaduan sebaiknya di buka juga dalam layanan online seperti email atau khusus dalam sistem website. Ini agar juga

memudahkan aksesibilitas dan efisiensi dari aduan atau saran-saran yang masuk dari public. Selain itu pendokumentasian akan ini juga akan menjadi lebih mudah dan efisien. Selain itu. Sistem dokumentasi bisa juga diarsipkan dalam website sehingga mewujudkan transparansi dan keterbukaan

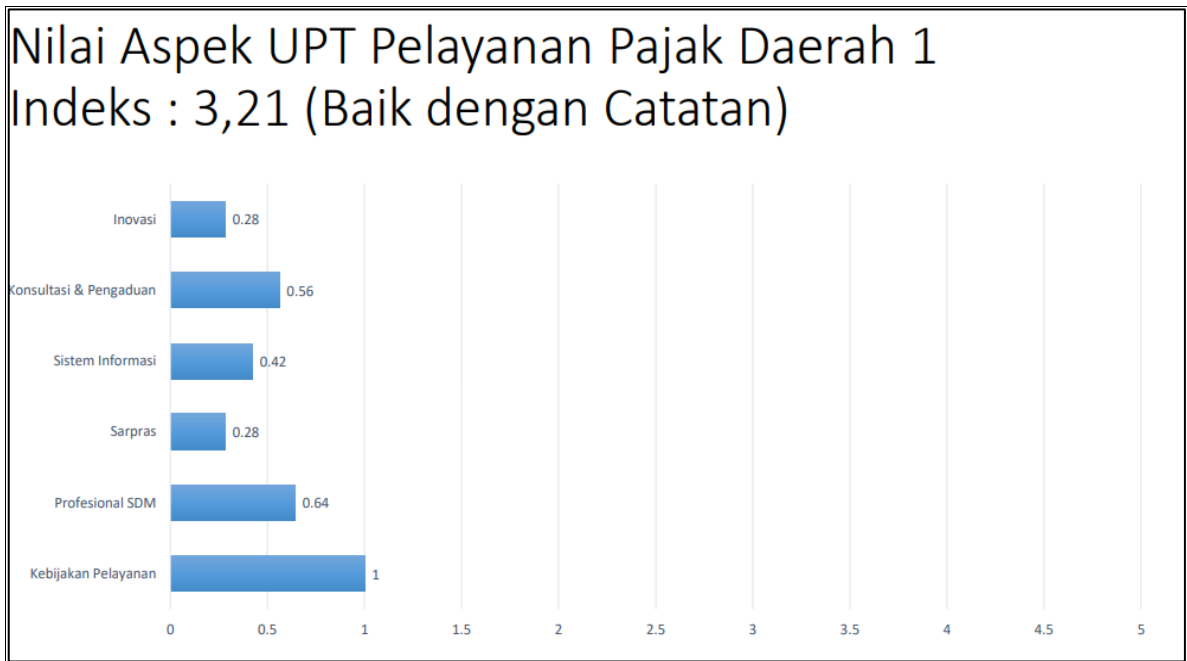
Terakhir yang keenam yaitu, Inovasi harus diciptakan dan harus berkelanjutan sebagai wujud kreativitas dan juga inovasi pelayanan. Karena inova merupakan sebuah wujud dari kreatifitas dan upaya baru dalam bentuk pelayanan, maka Inovasi juga menjadi kunci bagi terwujudnya pelayanan yang cepat, efektif dan efisien.

Secara keseluruhan kinerja UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Terpadu masih stagnan dibandingkan tahun 2019. Secara rinci, dari 6 indikator penilaian kinerja, hanya indikator Profesionalitas SDM yang mengalami kenaikan. Sedangkan 5 indikator lainnya belum menunjukkan adanya peningkatan/perbaikan dibandingkan dengan tahun 2019.

Untuk meningkatkan kinerja UPT Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu, beberapa poin dapat dimaksimalkan misalnya pada jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan, dapat ditingkatkan hingga 100%. Selain itu, penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM, unsur akademisi dan dunia usaha) dan hasilnya disosialisasikan kepada masyarakat. Dalam hal sarana prasarana, dapat dilengkapi fasilitas ruang tunggu yang masih tidak memadai pada saat ini. Fasilitas toilet dan sarana pendukung seperti kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak juga agar dapat ditingkatkan. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik diharapkan dapat dilakukan dalam frekuensi yang lebih sering untuk menjaga agar data yang tersedia lebih aktual dan meminimalisir kesalahan data. UPT Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu saat ini belum memiliki inovasi sehingga kedepannya Inovasi harus diciptakan dan harus berkelanjutan sebagai wujud kreativitas dan juga inovasi pelayanan.

7. UPT Pelayanan Pajak Daerah I

Tabel 68 Nilai Aspek UPT Pelayanan Pajak Daerah 1



Pertama, Kebijakan Pelayanan. Dinas Perhubungan sudah memiliki seluruh komponen standar pelayanan dan per jenis pelayanan sudah ada juga sistemnya. Namun, Dalam Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur, harus lebih melibatkan berbagai unsur. Kemudian, Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan mungkin bisa ditingkatkan dengan berbagai macam poster yang memudahkan sebagai tanda pelayanan. *Kedua*, Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai dapat ditingkatkan menjadi setiap bulan atau pertiga bulan sebagai factor penyemangat dan sistem reward dalam bekerja. *Ketiga*, Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien.

Keempat, dalam penyusunan standar pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya. Serta maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan sebagai wujud informasi bagi masyarakat agar dapat melihat komitmen mutu pelayanan.

Kelima, kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan merupakan hal yang sangat baik untuk dapat diarsipkan

agar dapat menjadi sebuah bank data yang baik. Selain itu. *Keenam*, Dalam aspek sarana dan prasarana. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Juga Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya. *Terakhir*, *Ketujuh*, Inovasi Layanan mobil pajak keliling sangat bagus sekali. Mungkin bisa ditingkatkan dengan sosialisasi dan penyebarluasan di media sosial.

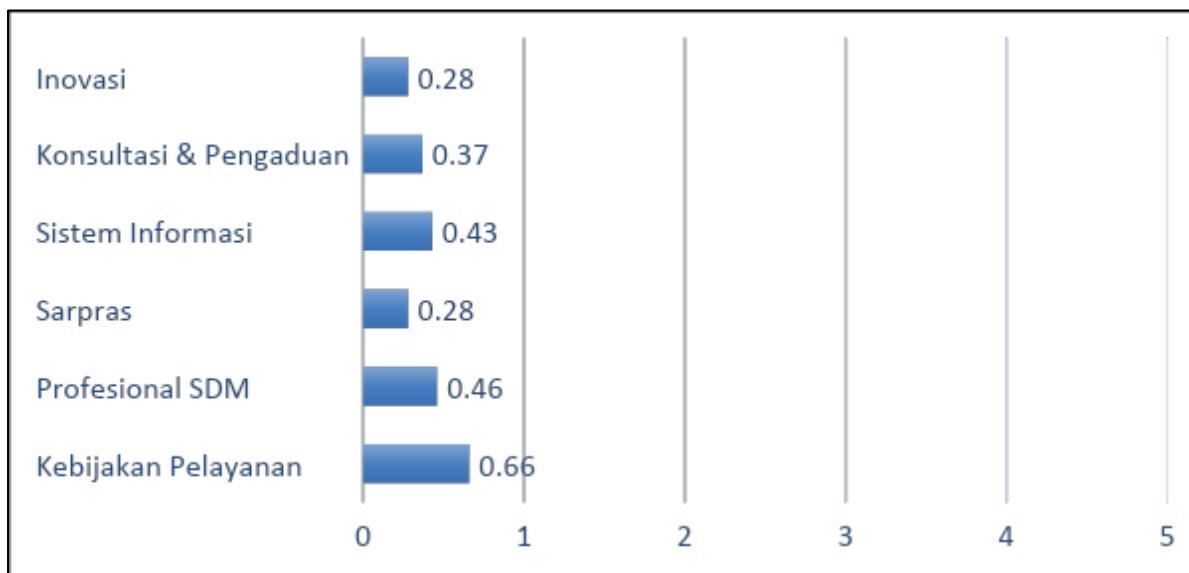
Secara keseluruhan kinerja UPT Pajak Wilayah 1 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019. Secara rinci, dari 6 indikator penilaian kinerja, terdapat 3 indikator yang masih stagnan dibandingkan tahun 2019 yaitu Sistem Informasi, Sarana Prasarana, dan Profesionalitas SDM. Sedangkan 3 indikator lainnya mengalami kenaikan, yang mengindikasikan meningkatnya kinerja UPT Pajak Wilayah 1 dalam bidang Konsultasi & Pengaduan, Kebijakan Pelayanan, dan khususnya Inovasi yang mengalami kenaikan cukup signifikan dibandingkan tahun 2019.

Untuk meningkatkan kinerja UPT Pajak Wilayah 1, beberapa poin dapat dimaksimalkan misalnya pada jumlah standar pelayanan per jenis pelayanan, dapat ditingkatkan hingga 100%. Selain itu, penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM, unsur akademisi dan dunia usaha) dan hasil SKM yang berupa saran dan rekomendasi sebaiknya disosialisasikan kepada masyarakat. Dalam hal sarana prasarana, fasilitas toilet dan sarana pendukung seperti kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak juga agar dapat ditingkatkan. Selain itu dapat diatur kembali sistem parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. UPT Pajak Wilayah 1 saat ini sudah memiliki inovasi yang sudah berjalan dan direplikasi tiap tahunnya, hanya diperlukan sosialisasi melalui media offline dan online agar program tersebut diketahui masyarakat yang lebih luas.

8. UPT Pelayanan Pajak Daerah 2

Nilai indeks yang diperoleh dinas ini adalah 2,50 (Cukup). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya

Tabel 69 Nilai Aspek UPT Pajak Daerah 2



Hasil Penilaian menunjukkan instansi ini memiliki indeks nilai 2,50. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PermenPanRB) No. 17 tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, angka indeks ini masuk pada kategori **Cukup**. Nilai tertinggi berada pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan. Sedangkan nilai tertendah pada aspek sarana prasarana dan inovasi. Seluruh penilaian pada indikator/aspek tidak ada yang mencapai angka 1 dari rentang 0-5. Sehingga masih terdapat hal yang harus diperbaiki pada UPT ini agar memiliki kinerja yang optimal.

Pertama, Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Sekitar 41-60% dari jumlah pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Tidak ada penomoran, antrian dengan sistem baris/geser tempat duduk langsung menuju ke setiap jenis layanan. Penyusunan Standar Pelayanan tanpa mengikutsertakan masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, namun tidak

melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM. Hasil SKM sekitar 20% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti

Kedua, Profesionalisme SDM. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 21-40% dari nomenklatur yang ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cukup cepat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban. Tidak terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai dan pemberian sanksi antara 3-4 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus.

Ketiga, Sarana Prasarana. Tidak tersedia tempat parkir, dimana parkir sembarang di pinggir jalan. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, dan 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. Tidak Tersedia fasilitas kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery di area kantor. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus yang tidak terpisah dari layanan lainnya.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum online dimana hanya bisa diakses di tempat layanan. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan dan SKM. Memiliki situs yang merupakan situs milik komersil non pemerintah. Tersedia informasi pelayanan public yang tidak dimutakhirkan. 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 public perpustakaan daerah dan kantor pemerintah lainnya.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Tidak ada petugas khusus dan konsultasi hanya bersifat tatap muka. Tersedia sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yang menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung.

Keenam, Inovasi. Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi tersebut antara lain. Inovasi tersebut yakni inovasi Jemput Bola merupakan inovasi yang dibuat Unit Pajak 2 Cilegon mengenai pelayanan PBB yang dilakukan keliling ke rumah-rumah warga. Sayangnya inovasi ini tidak bisa diterapkan di tahun 2020 akibat Pandemi Covid-19. Hal ini juga mengakibatkan nilai pada aspek inovasi mengalami penurunan.

Berikut beberapa catatan perbaikan dari beberapa aspek dari UPT Pajak 2 Cilegon. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%. 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. Standar pelayanan yang ditetapkan dan didokumentasikan sebaiknya tidak hanya di publikasikan ruang area pelayanan, namun berbagai tempat termasuk media online. Maklumat Pelayanan agar disediakan, didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan dan media online. Informasi SKM agar didokumentasikan dan dipublikasikan. Hasil SKM sebaiknya meliputi seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi yang ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sebaiknya sekitar 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan. Sistem informasi pelayanan publik elektronik, sebaiknya berbasis online sehingga bisa diakses masyarakat dimana saja. Sebaiknya unit pelayanan memiliki situs sendiri dan dikelola oleh unit pelayanan sendiri. Informasi pelayanan publik

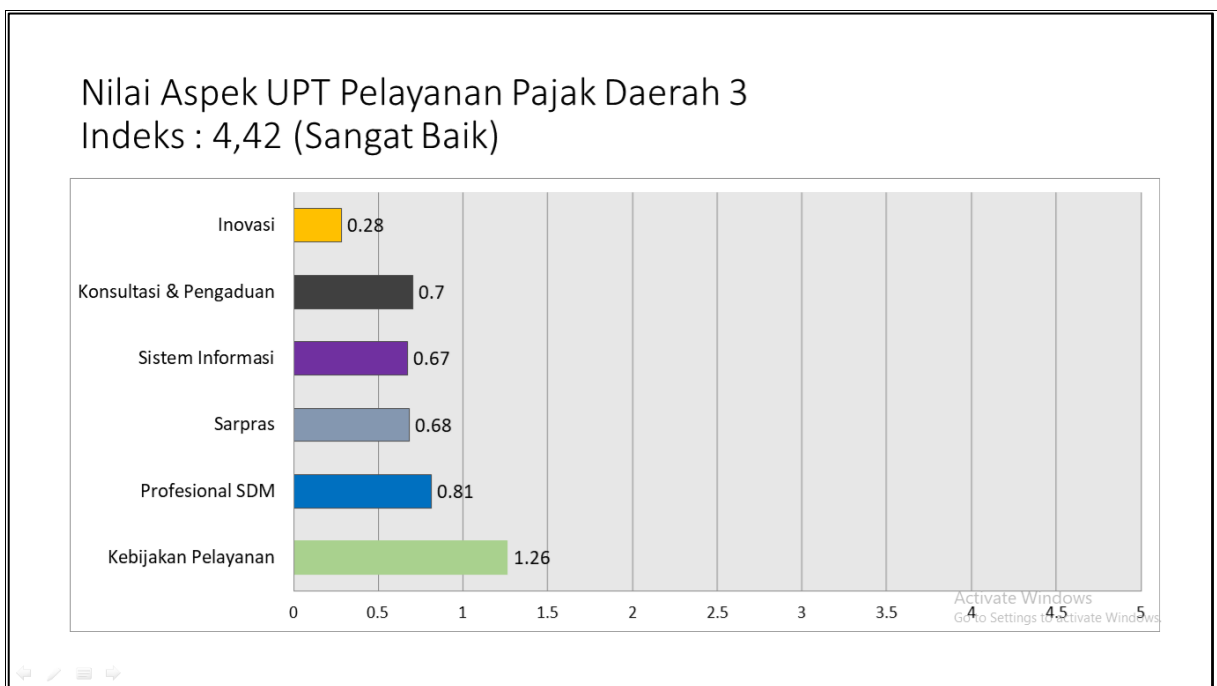
sebaiknya dimutakhirkan setiap harinya. Sebaiknya tersedia sarana pelayanan pengaduan berbasis online

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, UPT Pajak 2 Cilegon tahun 2019 mendapat nilai 2,54 (Cukup) sedangkan tahun 2020 mendapat nilai 2.50 (Cukup). Dari sini dapat dilihat bahwa UPT Pajak 2 Cilegon mengalami penurunan nilai sebesar 0,04. Meskipun mengalami penurunan namun penurunan yang terjadi tidak terlalu besar atau signifikan. Namun hal tersebut juga disayangkan mengingat bahwa UPT Pajak 2 Cilegon tidak bisa meningkatkan kinerja pelayanan publik di tahun 2020. Pandemi Covid-19 menjadi salah satu tantangan terbesar yang dihadapi setiap unit pelayanan termasuk Unit pelayanan Pajak 2 Cilegon.

9. UPT Pelayanan Pajak Daerah 3

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III, berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperoleh indeks sebesar 4,42 dengan predikat SANGAT BAIK. Dengan tingginya perolehan ini, alhasil membawa UPT ini berada di posisi teratas dari 13 UPT di Kota Cilegon. Sebelumnya pada tahun lalu instansi ini memperoleh indeks sebesar 3,94 dengan predikat BAIK.

Tabel 70. Nilai Aspek UPT Pelayanan Pajak Daerah 3



Hasil penilaian memperlihatkan UPT ini memiliki nilai keseluruhan aspek sebesar 4.42 yang memiliki makna SANGAT BAIK dengan kategori A. Nilai ini merupakan tertinggi pada kelompok klaster UPT di wilayah Pemerintahan Kota Cilegon pada tahun 2020. Nilai pada seluruh aspek memiliki rentang kedekatan yang tidak terlalu jauh. Hampir seluruh aspek mampu melewati nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa antara satu aspek dengan aspek lainnya, UPT ini memiliki penilaian yang sangat baik. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek Kebijakan Pelayanan yaitu 1,26. Sedangkan nilai terendah didapat pada aspek Inovasi yakni sebesar 0,28.

Pada aspek kebijakan pelayanan (nilai indeksnya ialah 1,26 dari nilai indeks maksimal 15), UPT Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III telah menyediakan 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014 sudah terpenuhi dan dijalankan sesuai standar yang ada. Standar Pelayanan tersebut sayangnya masih mencapai 80% dari Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Standar Pelayanan yang ditetapkan di dokumentasi dan dipublikasikan di area ruang Pelayanan. Informasi atas standar pelayanan tidak hanya tersedia di lokasi tempat pelayanan melainkan juga masyarakat dapat mengakses secara *online*, melalui *website* dan media sosial seperti instagram UPT Pajak Wilayah III. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberi kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. Kemudian, Maklumat Pelayanan telah dipublikasikan pada media informasi di ruang pelayanan dan website serta di area pemerintahan lainnya. Selanjutnya, yang menjadi keunggulan dari instansi ini adalah hasil SKM seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti dengan segera setelah laporan SKM terbit. Selain itu, ada perbaikan dan peningkatan terkait Penyusunan Standar Pelayanan yang pada tahun lalu belum melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM, unsur akademisi, dan dunia usaha) namun tahun ini sudah melibatkan segenap *stakeholders*. Standar untuk pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus telah terpenuhi.

Pada aspek Profesionalisme SDM (nilai indeks 0,81 dari nilai indeks maksimal 1,5, tahun 2019 lalu hanya 0,77), UPT ini memperlihatkan bahwa jam kerja pegawai menerapkan mekanisme *one stop service* jadi meski saat istirahat, pegawai bergiliran menjaga komitmen pelayanan agar tetap terselenggara. Setiap proses menuju pelayanan didampingi oleh petugas dari mulai mendapatkan nomor antrian sampai dengan konsultasi. Dalam pelayanannya petugas berada pada tempatnya masing-masing sesuai standar pelayanan. Kemudian, sudah ada aturan terkait pemberian penghargaan secara rutin setiap bulan dan pemberian sanksi bagi pegawai yang indisipliner. 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.

Pada aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik. Nilai indeks pada tahun 2020 ini adalah 0,68 mengalami peningkatan yang cukup bagus karena pada tahun 2019 hanya meraih 0,55. Artinya ada peningkatan sekitar 0,13. Meskipun demikian, perlu untuk dilakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan agar tercapai target pelayanan prima. Adapun hasil kerja lapangan lapangan kami dalam melihat kondisi objektif dari instansi tersebut adalah sebagai berikut. 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. Berdasar pengamatan, sudah cukup nyaman dan tertata rapi. Semua akses terhadap parkir didapatkan secara gratis, meskipun tanpa petugas parkir. Namun, parkir kendaraan roda 4 masih dinilai 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 orang yang 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 sayangnya 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 (SIPP), nilai indeksnya 0,67 dari nilai maksimal sebesar 0,75. Dengan nilai yang tinggi tersebut, UPT ini menjadi juara pertama dalam aspek SIPP. Berikut beberapa hasil temuan lapangan kami, yaitu pada UPT ini sudah elektronik dan *online*. Tersedia situs milik unit pelayanan. Dan secara rutin dilakukan pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan. Pada konteks ini, UPT Pajak 3 sudah mengembangkan dan meningkatkan layanan digitalnya, karena pada tahun lalu pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan setiap semester. Informasi secara online dilakukan dengan *website* dan media sosial yakni di antaranya adalah instagram yang dikelola oleh admin UPT Pajak Wilayah 3 Kota Cilegon.

Pada aspek Konsultasi dan Pengaduan. Nilai indeks instansi ini adalah 0,7 dari nilai maksimal 0,75. Adapun tahun 2019 lalu instansi dalam aspek ini hanya meraih poin 0,56. Nilai ini tergolong sangat bagus, namun masih terus usaha perbaikan menuju pelayanan prima. Adapun hasil penilaian lapangan adalah sebagai berikut. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA/email/website). Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual, dan sudah berbasis IT. Sarana pengaduan sudah baik sesuai dengan standar pelayanan. Tersedia juga kotak saran untuk pengaduan secara langsung, namun pengaduan belum dipublikasikan.

Pada aspek Inovasi (nilai indeks 0,28), tersedia inovasi yang dilaksanakan sudah lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) Pelayanan Keliling; 2) *Delivery Service*; 3) Online PBB.

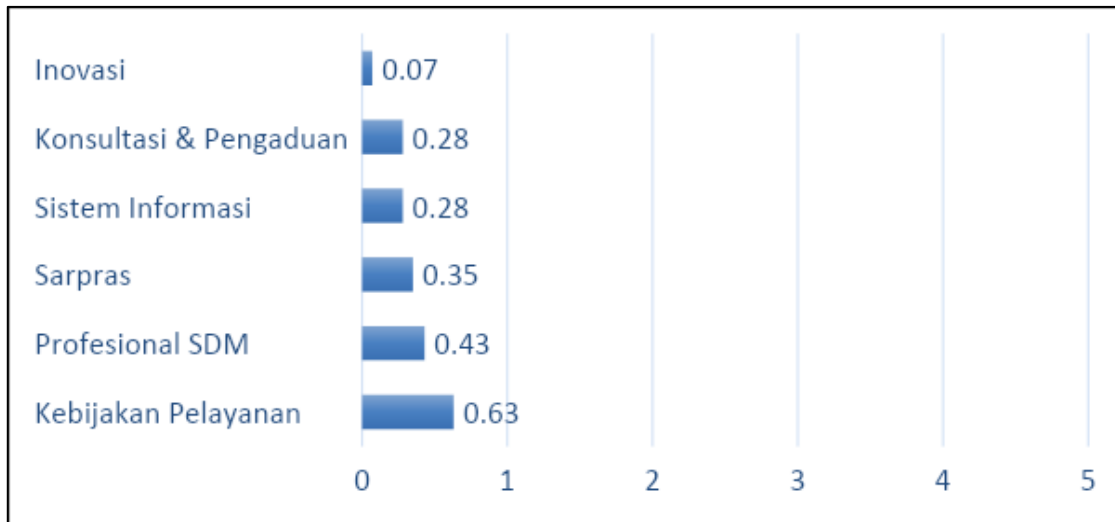
Adapun berikut ini catatan dan saran perbaikan yang kami dapati setelah melakukan observasi langsung ke dinas ini, yaitu:

- a. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
- b. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, namun belum melakukan monev berkelanjutan. Maka kedepannya perlu dilakukan monev berkelanjutan;
- c. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
- d. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;
- e. Pelaksana layanan agar terus optimal mencerminkan budaya kerja dengan menggunakan kelengkapan dinas dan menerapkan motto 5 S;
- f. Terkait parkir kendaraan, UPT ini perlu terus memprioritaskan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus serta perlu merekrut petugas parkir untuk mengamankan lokasi sekitar parkir;
- g. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

10. UPT Pelayanan Pajak Daerah 4

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV, Indeks : 2,06 (Cukup dengan Catatan)

Tabel 71. Nilai Aspek UPT Pelayanan Pajak Daerah 4



Dari grafik di atas, terlihat bahwa UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 2,06. Nilai ini memiliki makna **Cukup dengan Catatan** pada kategori C. Nilai indeks tersebut mengalami penurunan dari tahun 2019 yang mendapatkan nilai indeks sebesar 2,64. Hampir pada semua poin-poin aspek mengalami penurunan dari hasil indeks tahun 2019 seperti aspek Inovasi dari 0,28 menjadi 0,07, aspek Konsultasi dan Pengaduan dari 0,36 menjadi 0,28, aspek Sistem Informasi dari 0,34 menjadi 0,28, aspek Sarana dan Prasarana dari 0,41 menjadi 0,35, aspek Profesional SDM dari 0,55 menjadi 0,43 dan aspek kebijakan pelayanan dari 0,82 menjadi 0,63. Penilaian tertinggi ada aspek Kebijakan Pelayanan yang mampu melewati rentang nilai 0,5 diikuti kemudian oleh aspek Profesionalisme SDM dengan nilai 0,43. Sedangkan nilai terendah ada pada aspek Inovasi sebesar 0,07. Berikut merupakan aspek-aspek penilaian yang akan dijabarkan satu persatu.

Pertama, Aspek Kebijakan Pelayanan. Pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,63 dari maksimal nilai indeks sebesar 1,35, Diantara enam aspek lain, aspek kebijakan pelayanan merupakan nilai tertinggi yang diperoleh UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa, dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan Permenpan RB No 15 Tahun 2014, Seluruh komponen standar dimiliki oleh instansi pelayanan ini, namun belum dilakukan penetapan. Jumlah Standar Pelayanan per jenis

pelayanan 41- 60% dari jumlah 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. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, telah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku, telah disosialisasikan, namun tidak melakukan *monev* berkelanjutan.

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 perlu agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindak lanjutnya. Hasil SKM di UPT ini bisa menjadi masukan bagi peningkatan kinerja pelayanan.

Kedua, Aspek Profesionalisme SDM. Pada aspek penilaian Profesionalisme SDM UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,43 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,9. Angka ini menunjukkan bahwa aspek Profesionalisme SDM di UPT ini masih kurang baik. UPT ini memiliki ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sebesar 21%-40% 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. 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. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) tahun. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. Untuk meningkatkan motivasi kinerja, unit pelayanan ini harus membuat aturan untuk mengapresiasi kinerja berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Pelaksana layanan belum mencerminkan pelayanan prima karena belum berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama.

Ketiga, Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik. Pada aspek penilaian Sarana dan Prasarana UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,35 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Sarana dan Prasarana pada UPT ini kurang berjalan dengan baik pada UPT Pajak IV telah 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. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC dan 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. UPT ini perlu menyediakan sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus. Pada kantor UPT ini tersedia tempat foto copy. Ruang layanan sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/ tidak mudah diakses.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Pada aspek penilaian Sistem Informasi UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,29 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik pada UPT ini tidak berjalan dengan baik. 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. UPT tidak memiliki website, hanya memanfaatkan media sosial. Informasi non elektronik 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.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Pada aspek penilaian Konsultasi dan Pengaduan UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,29 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Konsultasi dan Pengaduan pada UPT ini tidak berjalan dengan baik. Pada aspek ini, menunjukkan hasil bahwa tersedia petugas khusus konsultasi

langsung. Konsultasi hanya bersifat tatap muka, Dokumentasi pengaduan dan konsultasi hasilnya hanya berupa dokumentasi/arsip manual. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses akan tetapi tidak ada dokumentasi. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung.

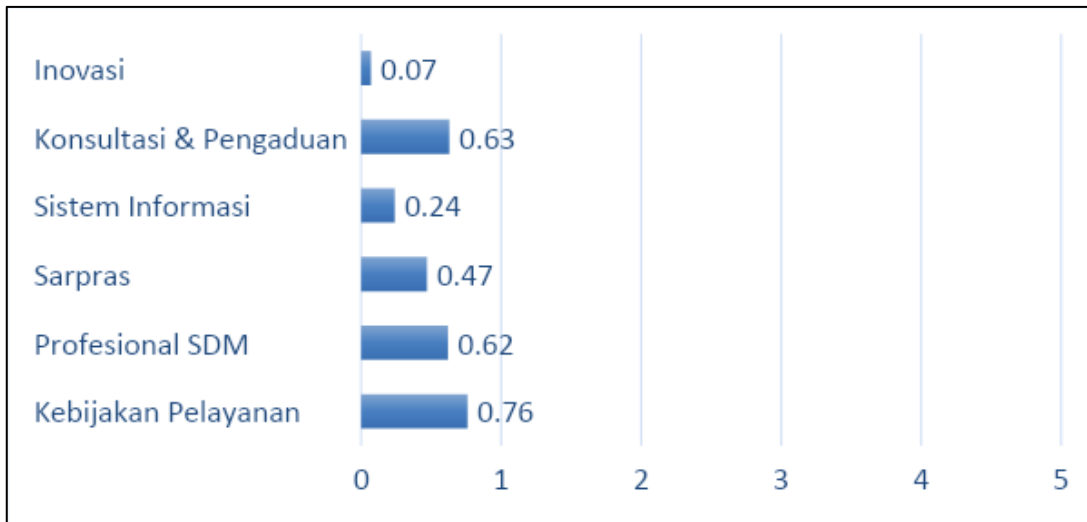
Keenam, Inovasi Pelayanan Publik. Pada aspek penilaian Inovasi Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,07 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,3, pada UPT ini tersedia inovasi bentuk online pemberkasan dilakukan via email dan mobil keliling pelayanan pajak dilakukan dengan sistem jemput bola yang telah dilaksanakan kurang dari 1 tahun dan memberikan manfaat pada masyarakat, namun tidak berkelanjutan.

Terdapat beberapa masukan yang penting untuk diperhatikan: 1) Perlu melibatkan unsur masyarakat dan masukan dari SKM dalam menyusun standar pelayanan; 2) Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan publikasi di media website dan media sosial; 3) Aturan tentang kode etik harus ada pada unit pelayanan ini; 4) Perlu menyediakan sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus; 5) Perlu membuat sistem informasi yang berisi seluruh informasi terkait pelayanan yang dipublikasikan luas berbasis elektronik *online*; 5) Diharapkan agar pihak UPT dapat memodifikasi inovasi agar berlangsung berkelanjutan dan memberikan manfaat dalam jangka waktu yang panjang.

11. UPT Perlindungan perempuan dan anak

Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik UPT Perlindungan Perempuan dan Anak, Indeks : 2,80 (Cukup)

Tabel 72. Nilai Aspek UPT Perlindungan Perempuan dan Anak



Dari grafik di atas, terlihat bahwa UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 2,80. Nilai ini memiliki makna **Cukup** pada kategori C. Penilaian tertinggi ada aspek Kebijakan Pelayanan diikuti kemudian oleh aspek Konsultasi dan Pengaduan serta aspek Profesionalisme SDM yang masing – masing mampu melewati rentang nilai 0,5. Sedangkan nilai terendah ada pada aspek Inovasi sebesar 0,07. Berikut merupakan aspek-aspek penilaian yang akan dijabarkan satu persatu.

Pertama, Kebijakan Pelayanan. Pada aspek penilaian Kebijakan Pelayanan UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 0,77 dari maksimal nilai indeks sebesar 1,35, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek kebijakan pelayanan pada UPT ini sudah berjalan dengan baik. Diantara enam aspek lain, aspek kebijakan pelayanan merupakan nilai tertinggi yang diperoleh UPT Perlindungan Perempuan dan Anak. Pada UPT ini penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan dan telah didokumentasikan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara. Penyusunan Standar Pelayanan tidak mengikutsertakan masyarakat tetapi memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.

Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online. 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 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.

Kedua, Profesionalisme SDM. Pada aspek penilaian Profesionalisme SDM UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 0,62 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,9. Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Profesionalisme SDM pada UPT ini cukup berjalan dengan baik. Pada UPT ini ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk *Customer Service* (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan layanan bagi publik saat istirahat). Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan sudah sangat baik dengan (kecepatan) skala 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan hanya meliputi hak dan kewajiban. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, termasuk memperlihatkan identitas/ nama.

Ketiga, Sarana Dan Prasarana. Pada aspek penilaian Sarana dan Prasarana UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 0,47 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Sarana dan Prasarana pada UPT ini kurang berjalan dengan baik. pada UPT ini 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. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita dan tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery. 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, juga tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.

Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik. Pada aspek penilaian Sistem Informasi UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 0,24 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik pada UPT ini tidak berjalan dengan baik. Pada UPT ini Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. UPT ini tidak memiliki website dan hanya memanfaatkan/akun di media sosial. 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, perpustakaan daerah dan kantor pemerintah yang lain.

Kelima, Konsultasi Dan Pengaduan. Pada aspek penilaian Konsultasi dan Pengaduan UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV memiliki indeks penilaian sebesar 0,63 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,75, Angka tersebut menunjukkan pelaksanaan aspek Konsultasi dan Pengaduan pada UPT ini telah berjalan dengan baik. UPT ini memiliki Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses : Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang menangani pengaduan.

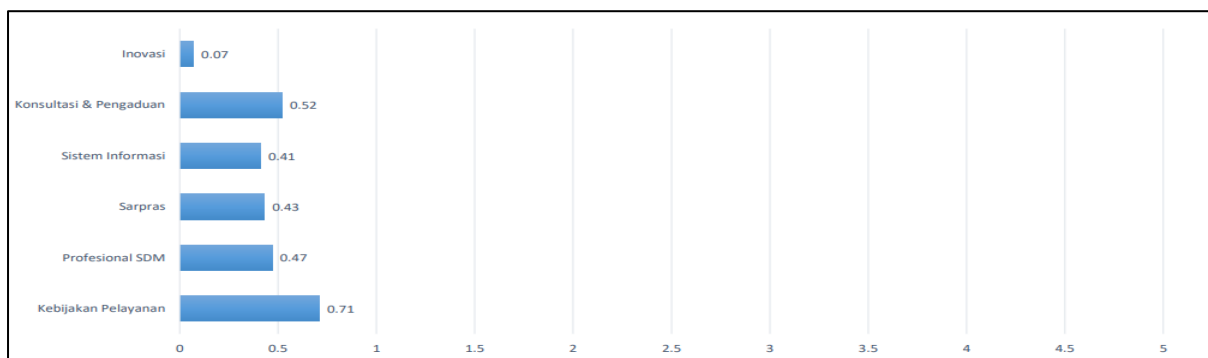
Keenam, Inovasi Pelayanan Publik. Pada aspek penilaian Inovasi Pelayanan Publik UPT Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki indeks penilaian sebesar 0,07 dari maksimal nilai indeks sebesar 0,3, pada UPT ini tersedia inovasi yang telah dilaksanakan kurang dari 1 tahun dalam bentuk inovasi display data klien/ jumlah kasus, layanan bantuan hukum, dan layanan rohaniawan.

Ada beberapa catatan yang patut menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan kedepan, diantaranya: 1) Perlu melibatkan unsur masyarakat dan masukan dari SKM dalam menyusun standar pelayanan; 2) Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan publikasi di media website dan media sosial; 3) Perlu adanya ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan; 4) Perlu menyediakan toilet yang terpisah antara Perempuan dan Laki-Laki serta sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus; 5) Perlu membuat sistem informasi yang berisi seluruh informasi terkait pelayanan yang dipublikasikan luas berbasis elektronik *online* serta pemutakhiran informasi pelayanan publik harus dilakukan secara berkala; 6) Diharapkan agar pihak UPT dapat memodifikasi inovasi agar berlangsung berkelanjutan dan memberikan manfaat dalam jangka waktu yang panjang.

12. UPT Balai Latihan Kerja

Nilai Indeks yang diperoleh oleh UPT Balai Latihan Kerja pada tahun 2020 adalah 2,64 (Cukup). Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeksnya:

Tabel 73 Nilai Aspek UPT Balai Latihan Kerja



Pertama terkait dengan Kebijakan Pelayanan. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Jumlah Standar Pelayanan per jenis pelayanan <20% dari jumlah pelayanan. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil. Penyusunan SP tanpa keterlibatan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. Tidak tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan. Tidak tersedia

SP. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak). Tidak melakukan survei secara langsung dan/atau online. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM. SKM tidak ditindaklanjuti. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.

Kedua, terkait dengan profesionalisme. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. Jam kerja layanan harian dari 08.00 -16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan. Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.

Ketiga, sarana dan 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. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan AC/sirkulasi udara. 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 fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. Tersedia kantin dan fotocopy. 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. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum.

Keempat, 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. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan. 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.

Kelima, Konsultasi dan Pengaduan. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. Terdapat lengkap sarana dan petugas pelayanan pengaduan. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.

Keenam, Inovasi. Tersedia inovasi, dilaksanakan kurang dari 1 tahun Inovasinya : Pembuatan Sosial Media dan Pembuatan Database Alumni Pada tahun 2019, UPT Balai Latihan Kerja adalah 2,57. Hal ini menunjukkan angka peningkatan karena di tahun 2020 indeks UPT Balai Latihan Kerja naik menjadi 2,64. Kebijakan Pelayanan turun dari 0,86 menjadi 0,71. Profesional SDM turun dari 0,49 menjadi 0,47. Sarana Prasarana naik dari 0,32 menjadi 0,43. Sistem Informasi turun dari 0,46 menjadi 0,41. Konsultasi dan Pengaduan naik dari 0,36 menjadi 0,52. Sedangkan nilai inovasi naik dari 0 menjadi 0,07.

Saran bagi UPT Balai Latihan Kerja agar nilai tahun depan dapat meningkat adalah:

- a. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
- b. Sistem antrian sebaiknya secara elektronik dan dibagi pada setiap jenis layanan/ dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun.
- c. Proses perumusan Standar Pelayanan sebaiknya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan LSM.
- d. Standar Pelayanan yang sudah disusun sebaiknya dipublikasikan di area ruang pelayanan, media informasi, media cetak dan website/media sosial.

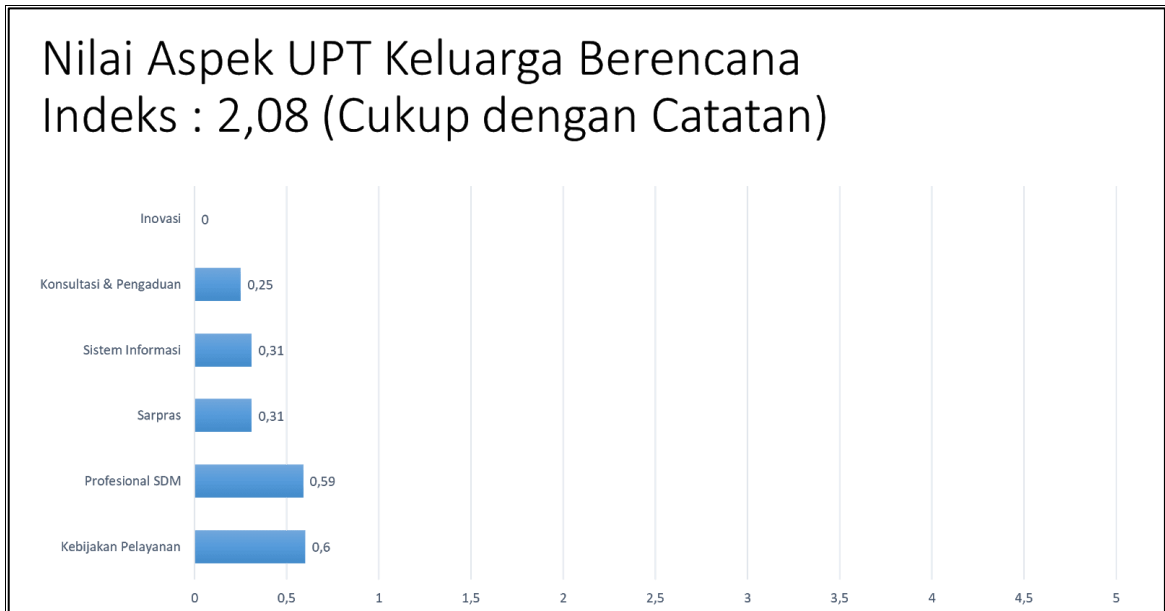
- e. Dokumentasi Standar Pelayanan sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan dan website saja tetapi juga di media informasi dan media cetak.
- f. Standar Pelayanan dipublikasikan di ruang tempat layanan, media sms, telepon, email dan website.
- g. Standar pelayanan harus memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, keamanan produk layanan).
- h. Maklumat Pelayanan perlu disusun, didokumentasikan dan dipublikasikan.
- i. Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan pada seluruh jenis layanan, dipublikasikan dan ditindaklanjuti.
- j. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan kebutuhan jenis layanan sebesar 80% dari nomenklatur yang ditetapkan.
- k. Pelayanan perlu dilakukan secara responsif waktu dengan tidak menghentikan layanan pada jam istirahat. Petugas layanan melakukan istirahat secara bergiliran.
- l. Perlu dilakukan pemberian penghargaan minimal 4 bulan sekali.
- m. Budaya pelayanan perlu ditingkatkan dengan mengenakan pakaian seragam khusus, identitas nama, serta PIN/logo unit pelayanan.
- n. Perlu adanya petugas parkir dan pemeriksaan karcis agar lahan parkir menjadi lebih aman.
- o. Fasilitas ruang tunggu perlu ditingkatkan dengan menambahkan televisi, bahan bacaan, monitor dan air minum.
- p. Toilet perempuan dan laki - laki sebaiknya dipisahkan dan ada pilihan kloset jongkok maupun kloset duduk. Selain itu perlu disediakan wastafel dan toiletress.
- q. Perlu dipikirkan layanan bagi berkebutuhan khusus seperti step lobby, toilet khusus, loket khusus, petugas khusus, kursi roda dan lainnya

13. UPT Keluarga Berencana

UPT Keluarga Berencana merupakan UPT baru. Nilai indeks yang diperoleh UPT keluarga Berencana adalah 2,08 dengan kategori "**Cukup dengan Catatan**".

Berikut dibawah ini potret rincian perolehan nilai indeks yang mengacu pada enam indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB):

Tabel 74 Nilai Indeks UPT Keluarga Berencana



- **Indikator Kebijakan Pelayanan**

UPT Keluarga Berencana dalam hal melaksanakan kebijakan pelayanan terlihat masih belum baik dalam memastikan jenis-jenis pelayanannya sudah dibuatkan Standar Pelayanan (SP) dan prosedur pelayanan. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di UPT Keluarga Berencana. Sistem antrian belum diterapkan. Belum ada penetapan Ketentuan Standar Pelayanan dengan ketentuan PermenPAN RB No 15 Tahun 2014. Penyusunan SP tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. SP Tidak dapat diakses. Maklumat Pelayanan yang ditetapkan hanya didokumentasikan, tidak dipublikasikan. Tidak memiliki Mekanisme SKM. Tidak ada Hasil SKM. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM dan tidak ada tindak lanjut hasil SKM.

Hal-hal yang harus diperbaiki adalah dimasa yang akan datang UPT Keluarga Berencana wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil penilai SKM harus dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi, baik itu di area ruang pelayanan publik, media sosial, maupun website DP3AKB Kota Cilegon atau website UPT KB tersendiri.

Perbaikan selanjutnya ada pada aspek tindak lanjut dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan kedalaman ruang lingkupnya. Kondisi saat ini Hasil SKM tidak ada. Seharusnya 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. Nilai dari aspek Kebijakan Pelayanan di UPT KB Kota Cilegon mendapatkan angka 0,6. Karena UPT KB Kota Cilegon baru dinilai tahun 2020 tidak dapat dibandingkan pada tahun sebelumnya.

- **Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pada aspek ini UPT KB mendapat penilaian sebesar indeks 0,59. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai pendidikan formal yang dimiliki oleh pelaksana layanan. Jam kerja layanan harian dari 08.00–16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 3-4 menit dapat dikatakan masih lambat. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. dan pemberian sanksi selambatnya dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S. Kelengkapan ini terlihat dari tersedianya aturan perilaku kode etik yang meliputi hak dan kewajiban serta larangan melaksanakan praktek KKN dan Diskriminasi.

Beberapa perbaikan hanya terdapat pada aspek penghargaan dan sanksi. Saat ini masih belum ada ketentuan penghargaan dan sanksi yang jelas

diberlakukan oleh Kepala UPT kepada anggota organisasi. Idealnya pemberian penghargaan dan sanksi diberlakukan kepada pegawai setiap bulan sekali. Saat ini penghargaan dan sanksi belum berjalan demikian dan sifatnya masih situasional.

- **Sarana Prasarana.**

Tidak tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus. Tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, namun tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Tidak tersedia ruang tunggu. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya.

Sementara untuk pelayanan terhadap disabilitas, saat ini di UPT KB tidak menyediakan step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. Sementara kondisi ideal yang diharapkan adalah tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. Maka rekomendasi ke depan adalah agar UPT KB menyediakan toilet yang representative dan loket khusus bagi difabel. Pada aspek ini nilai/ index UPT KB dalam aspek Sarana dan prasarana mencapai indeks 0,31.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik.**

Untuk hasil pengamatan tentang sistem informasi di UPT KB, UPT baru memiliki Informasi non elektronik berupa dokumen yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan. Sementara untuk hal yang lain belum tersedia seperti Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. UPT KB sudah memiliki Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan seperti sistem informasi keuangan (SIMKEU) dan sistem informasi Kepegawaian (SIMPEG) juga belum memiliki situs dan Pengelola Situs yang

diharapkan mampu memberikan informasi lebih mudah kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan aspek Sistem Informasi UPT KB menjadi salah satu yang terendah dibandingkan aspek yang lainnya. Aspek Sistem Pelayanan Publik UPT KB hanya bernilai indeks 0,31.

- **Konsultasi dan Pengaduan.**

Di UPT KB tidak tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan tidak ada dokumentasi/arsip. Tidak tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan, dan pengaduan ini tidak ada dokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy. Seharusnya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya. Adapun nilai/ indeks pada aspek konsultasi dan pengaduan sebesar 0,25.

- **Inovasi Pelayanan.**

UPT KB Kota Cilegon Sama sekali tidak melakukan inovasi yang dilakukan selama setahun ini. Hal ini mengakibatkan aspek inovasi mendapat nilai terendah dengan 0. Perlu adanya usaha untuk melakukan Inovasi pelayanan yang diselenggarakan di masa yang akan datang agar memberikan sebuah kebaruan dan kebermanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa tahun 2020 ini UPT KB Kota Cilegon mendapatkan indeks 2,08 dengan kategori “**Cukup dengan Catatan**”. Indeks yang diperoleh UPT KB Kota Cilegon tidak dapat dibandingkan dengan perolehan tahun 2019 karena UPT KB Kota Cilegon baru dinilai pada tahun 2020.

LAMPIRAN

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

KECAMATAN CIBEBER

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan 2. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju 3. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur poin. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat 4. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan dan media informasi 5. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev 6. Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan 7. Hasil SKM 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun

		<p>pimpinan penyelenggara</p> <p>8. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi public saat istirahat). 3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama 4. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 bulan sekali namun sanksi masih diberlakukan 4 sampai dengan 6 Bulan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parker 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan

		<p>dan informasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses</p> <p>6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan</p>
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan public telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM 3. Situs merupakan milik unit pelayanan 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun. 5. Informasi non elektronik berupa dokumen berisi profil penyelenggara, profil pelaksana didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung

		4. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan
6	Inovasi	Dalam aspek inovasi, Kecamatan Cibeber pada satu tahun ke belakang ini baru mengeluarkan satu inovasi baru yaitu surat berholologram. Inovasi ini belum dijalankan selama satu tahun sehingga terjadi penurunan pada nilai inovasi dari tahun sebelumnya yaitu 0,35 menjadi 0,28 di tahun ini. Saran perbaikannya adalah agar Kecamatan Cibeber lebih aktif dalam berinovasi guna meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan yang berbasis kebaruan dan kebermanfaatannya kepada masyarakat.

Catatan Perbaikan :

1. Informasi SKM agar tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi tidak hanya pada area ruang pelayanan, namun juga pada media sosial, dan website.
2. Hasil SKM untuk seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi harus ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan Instansi.
3. Untuk Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM perlu ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan agar lebih cepat dan komprehensif dalam menindaklanjuti saran yang masuk kepada Kecamatan Cibeber.
4. Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya.

5. meningkatkan kesiapsiagaan dalam melaksanakan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
6. Pemberian sanksi agar dilaksanakan kepada pegawai setiap satu bulan sekali agar dampaknya lebih cepat terasa dalam organisasi.
7. agar sarana toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel.
8. Agar disediakan step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya agar semua orang menerima perlakuan yang mudah dalam menerima layanan dari Kecamatan Cibeber.
9. Agar Kecamatan Cibeber aktif melakukan pemutakhiran data dalam website yang mereka miliki. Website ini penting karena akan menjadi sarana informasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui segala bentuk jenis pelayanan juga survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cibeber.
10. Agar tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).
11. Agar tersedia Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya agar masyarakat mengetahui proses pengaduannya sudah ada di tahapan mana dan hasilnya seperti apa. Karena pada dasarnya pengaduan dan konsultasi ini adalah dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Kecamatan Cilegon

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku2. Baru sekitar 41-60% dari jumlah pelayanan yang di buat Standar Pelayanan3. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil4. Penyusunan Standar Pelayanan mengikutsertakan masyarakat namun tidak memanfaatkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat5. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan dan media online6. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah di buat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, namun tidak dilakukan monev berkelanjutan.7. Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruang area pelayanan8. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung9. Hasil SKM dipublikasikan di ruang area

		<p>pelayanan dan dipublikasikan di media informasi</p> <p>10. Hasil SKM sekitar 40% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti</p> <p>11. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan setelah laporan SKM terbit.</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 21-40% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cepat 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban, sanksi dan penghargaan 5. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai setiap 3 bulan dan pemberian sanksi dilakukan setiap 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Tempat Parkir yang luas di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis 2. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, sirkulasi udara, dll 3. Tersedia toilet yang terpisah antara pria dan wanita 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia kantin dan fotokopi di area kantor 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan

		konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus di bagian depan kantor
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, dan sebagainya 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan, system pengelolaan pengaduan dan SKM 3. Memiliki situs yang merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda,, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs SKPD lain tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan public dilakukan setiap bulan 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus 2. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan
6	Inovasi	Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat namun tidak berkelanjutan. Inovasi tersebut yakni pelayanan online pertanahan.

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal 80%
2. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien

3. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah di buat, dan disosialisasikan, sebaiknya juga dilakukan monev berkelanjutan
4. Maklumat Pelayanan sebaiknya dipublikasikan di berbagai media informasi baik ruang publik maupun media online
5. Hasil SKM yang meliputi seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sebaiknya ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan
6. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan sebaiknya mencakup 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan
7. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
8. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
9. Unit pelayanan sebaiknya memiliki situs yang merupakan miliknya sendiri yang dikelola unit pelayanan tersebut
10. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan secara terus menerus setiap hari
11. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan, namun juga ruang publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

KECAMATAN CIWANDAN

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 terpenuhi seluruhnya. 2. Seluruh Jenis Pelayanan sudah di buat Standar Pelayanan. 3. Sistem antrian dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian dan dipanggil menggunakan alat pengeras suara. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang Pelayanan. 5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan sudah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, melibatkan setidaknya dua unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. 6. Maklumat Pelayanan tersedia di ruang pelayanan. 7. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik satu tahun sekali secara langsung 8. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip. 9. Tidak ada keterangan document mengenai tindak lanjut hasil SKM.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Pelaksana layanan dinilai 4 dari skala 5 dalam responsifitas memberikan pelayanan. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan berupa hak, kewajiban,

		<p>penghargaan dan sanksi, larangan KKN, larangan diskriminatif.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Ada pemberian penghargaan bagi pegawai namun tidak ada data yang menunjukkan dilakukan secara berkala. 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam area kantor terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Fasilitas sarana Ruang Tunggu sudah lengkap 3. Tersedia toilet terpisah laki-laki dan perempuan namun tidak tersedia pilihan toilet jongkok atau duduk serta tidak ada wastafel 4. Bagi kaum difabel disediakan step lobby. 5. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa meja khusus
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik tidak online. 2. Hanya dapat diakses di ruang pelayanan. 3. Memiliki website sub domain dari milik Pemkot Cilegon. Belum dimanfaatkan secara maksimal. 4. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan hasilnya hanya berupa dokumentasi/arsip manual 2. Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, hanya tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan, dan pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy
6	Inovasi	tersedia 3 inovasi antara lain Ciwandan Ekspres, K3CSK, Sorban.

Catatan Perbaikan :

1. Membuat keterhubungan antara standar pelayanan dengan sistem informasi yang sudah online.
2. Memaksimalkan pegawai yang punya keahlian untuk mengelola data informasi maupun pelayanan secara daring.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Kecamatan Grogol

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No. 15 Tahun 2014, hanya komponen produk yang belum optimal tersedia di instansi ini. 2. Baru 80% Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. 3. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian dipanggil. 4. Proses penyusunan Standar Pelayanan baru melibatkan 3 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 5. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan. 6. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan. 7. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website. 8. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. 9. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruangan pelayanan dan website, namun belum ada di area pemerintahan lainnya. 10. Pengisian Kuesioner oleh pengguna layanan hanya permohonan yang disetujui. 11. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip.

		<p>12. Hasil SKM sekitar 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti.</p> <p>13. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 tahun setelah laporan SKM terbit.</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan masih 40% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cepat. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. 5. Tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi. 6. Pemberian sanksi dilakukan melebihi 1 tahun sejak pegawai dinyatakan melanggar. 7. Pelaksana layanan belum optimal mencerminkan budaya kerja karena hanya menggunakan seragam khusus tanpa identitas nama dan seterusnya.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan biaya gratis, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Namun, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, serta belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC, televisi, dan air minum, namun belum ada monitor antrian. 3. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan terpisah antara pria dan wanita 4. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, yang terpisah dari layanan lainnya.
4	Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik

	Pelayanan Publik	<p>sudah elektronik secara online.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sistem informasi pelayanan publik sudah tersedia hanya berupa data informasi pelayanan, proses kerja, namun belum sistem aplikasi keuangan dan pengelolaan pengaduan dan SKM. 3. Tersedia situs milik unit pelayanan. Namun pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan jarang dilakukan. 4. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). 2. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan hanya berupa dokumentasi/arsip manual, belum berbasis IT. 3. Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan dan pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk <i>softcopy/hardcopy</i>.
6	Inovasi	Tidak tersedia inovasi

Catatan Perbaikan:

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan;
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
3. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik yang ditampilkan pada suatu monitor pemberitahuan dan ada pemandu antrean guna memberi pelayanan yang memudahkan bagi pengguna layanan;
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;

5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan tidak hanya di ruang pelayanan, namun juga di media sosial, website, dan area instansi pemerintahan lainnya;
6. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
7. Hasil SKM agar dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi (baik di area pelayanan dalam bentuk cetak *leaflet*, *pamflet*, poster dan sebagainya maupun di media sosial dan website. Kemudian saran, masukan, dan rekomendasi harus secara cepat dioptimalkan tindaklanjutnya;
8. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;
9. Pelaksana layanan perlu responsif dan cepat dalam pelayanan masyarakat meski di waktu istirahat perlu diterapkan mekanisme istirahat bergilir bagi pegawai sehingga pelayanan bagi publik tetap berlangsung dan tidak terhenti;
10. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan dengan tersistem;
11. Pelaksana layanan agar optimal mencerminkan budaya kerja dengan menggunakan identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan, dan menerapkan motto 5 S;
12. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;
13. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
14. Sistem informasi pelayanan publik yang tersedia hanya berupa data informasi pelayanan, proses kerja, namun belum sistem aplikasi keuangan dan pengelolaan pengaduan, konsultasi, dan SKM;
15. Situs instansi perlu secara rutin dilakukan pemutakhiran informasi pelayanan dan kegiatan-kegiatan di lingkup area instansi;

16. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dan lain-lain didokumentasikan dan dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan. Namun, perlu ada juga di ruang publik seperti perempatan jalan, area lingkungan instansi pemerintahan lainnya dan sebagainya agar mudah diketahui masyarakat;
17. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan tidak hanya berupa dokumentasi/arsip manual, agar memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*;
18. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara layanan di Kecamatan Grogol.

Pj.SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, S.H., M.Si.
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

KECAMATAN JOMBANG

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan. 3. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara 4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog) dan media informasi (baliho/billboard) 6. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. 7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email 8. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) 2. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali 3. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster. 4. Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 5. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk <i>Customer Service</i> (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. 5. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 4 (empat) bulan 6. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar 7. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan

		<p>STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan. 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi / Nursery, dan ruang bermain anak. 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. 7. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan, sistem pengelolaan. 3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester 5. 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) dan perpustakaan daerah
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung
6	Inovasi	Layanan antar dokumen : Kecamatan Jombang menyiapkan sistem pengantaran untuk masyarakat yang mengakses layanan publik disana, apabila masyarakat tidak bisa datang ke kecamatan maka dokumen yg mereka butuhkan akan diantarkan oleh petugas kecamatan

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
2. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya
3. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, agar dapat dilakukan monev berkelanjutan
4. Memaksimalkan hasil SKM yang ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara
5. Mengoptimalkan waktu tindak lanjut saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM segera setelah laporan SKM diterbitkan

6. Prosentase ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan dari nomenklatur yang ditetapkan harap ditingkatkan.
7. Mengatur kembali tata letak sarana ruangan pengaduan agar mudah diakses oleh pengunjung.
8. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dapat dilakukan dalam frekuensi yang lebih sering (setiap bulan/minggu/hari).
9. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan.
10. Inovasi sudah ada dan mencukupi untuk dapat dioptimalkan dalam sosialisasi dan pelaksanaannya.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Kecamatan Pulomerak

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 terpenuhi seluruhnya. 2. Seluruh Jenis Pelayanan sudah di buat Standar Pelayanan. 3. Sistem antrian dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian dan dipanggil menggunakan alat pengeras suara. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan hanya didokumentasikan belum dipublikasikan. 5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan sudah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, melibatkan setidaknya dua unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. 6. Informasi SP dapat diakses dengan mudah utk diketahui dan dipahami oleh masyarakat melalui tatap muka, membaca dilokasi tempat layanan, dan melalui media telp, wa, email. 7. SP sudah tepat guna secara substansi. SP sudah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan (waktu, biaya dan produk langganan) 8. Maklumat Pelayanan tersedia di ruang pelayanan. 9. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik 3 bulan

		<p>sekali secara langsung.</p> <p>10. Hasil SKM 60% sudah ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>11. Hasil SKM ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara 1 bulan setelah laporan terbit.</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai setidaknya 21%-40% dengan kebutuhan jenis layanan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Pelaksana layanan dinilai 4 dari skala 5 dalam responsifitas memberikan pelayanan. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan berupa hak, kewajiban, penghargaan dan sanksi, larangan KKN, larangan diskriminatif. 5. Ada pemberian penghargaan bagi pegawai satu tahun sekali. 6. Pemberian sanksi 6 bulan sd 1 tahun sejak ditetapkan melanggar. 7. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah tersedia tempat Parkir gratis di dalam area kantor. Tempat parkir sudah dikelola dengan baik antara lain memiliki petugas parkir, menggunakan sistem karcis, terpisah terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat, dan sudah memiliki area parkir khusus bagi pelanggan

		<p>dissabilitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sudah tersedia sarana ruang tunggu dengan fasilitas lengkap TV, AC, bahan bacaan, monitor antrian, air minum dan ruang ibadah. 3. Tersedia toilet tidak terpisah laki-laki dan perempuan. 4. Bagi kaum difabel tersedia step lobby. 5. Sudah tersedia fasilitas penunjang lainnya lengkap antara lain fotocopy, ATK, ruang laktasi bagi ibu menyusui 6. Sudah tersedia sarana <i>front office</i> untuk melayani kebutuhan konsultasi dan informasi secara tatap muka langsung. Posisi <i>front office</i> terletak di bagian depan kantor, berupa ruangan khusus dan mudah utk diakses. Selain fungsi konsultasi dan informasi, juga sebagai layanan pengaduan tatap muka langsung.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik tidak online memuat profil penyelenggara, Pelaksana, SP, Maklumat Pelayanan, dan pengelolaan Pengaduan. 2. Hanya dapat diakses di ruang pelayanan. 3. Memiliki website sub domain dari milik Pemkot Cilegon. Belum dimanfaatkan secara maksimal. 4. Pemutakhiran data dilakukan 1 tahun sekali. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung maupun lewat telpon. 2. hasilnya hanya berupa dokumentasi/arsip manual.

		<p>3. Tersedia sarana pengaduan berbasis online, dan ada petugas khusus yang menangani pengaduan,</p> <p>4. Pengaduan ini hanya didokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy</p>
6	Inovasi	Tersedia inovasi lebih dari 1 tahun berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat namun belum dikompetisikan. Inovasi antara lain pelayanan hari sabtu, dan profil visualisasi dalam rangka transparansi informasi pelayanan publik

Catatan Perbaikan :

1. Membuat keterhubungan antara standar pelayanan dengan sistem informasi yang sudah online.
2. Memaksimalkan pegawai yang punya keahlian untuk mengelola data informasi maupun pelayanan seara daring.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

KECAMATAN PURWAKARTA

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan telah dibuat dan ditetapkan terhadap seluruh jenis pelayanan, SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang publik dan dapat diakses dengan bertanya ke petugas langsung. SP yang telah ditetapkan memberikan kemudahan, persyaratan, prosedur dan kepastian biaya. Namun pada saat penyusunannya belum melibatkan masyarakat dan sesuai dengan 14 komponen sesuai peraturan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 2. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di ruangan berupa poster/banner. 3. Telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan metode sederhana dan dilakukan pengisian kuesioner secara langsung oleh seluruh pengguna layanan. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. Dikarenakan menggunakan metode sederhana umpan balik hasil SKM sulit untuk ditindaklanjuti.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00-16.00 tanpa jeda istirahat (bergiliran dengan system shift) 3. Kesigapan pelaksana layanan skala 3 termasuk dalam kategori cukup baik 4. Aturan Kode etik, budaya kerja pelayanan, dan pemberian penghargaan dan sanksi belum ditetapkan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir di dalam area kantor dengan petugas parkir 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi tv, ac, tempat duduk dan air minum,
4	Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIPP masih bersifat offline dan telah

	Pelayanan Publik	memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, dan SP 2. Website merupakan milik pemda 3. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap tahun.
5	Konsultasi dan Pengaduan	Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan maupun menerima pengaduan
6	Inovasi	Tidak tersedia inovasi

Catatan & Perbaikan

1. Penyusunan dan sosialisasi standar pelayanan agar melibatkan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat
2. Agar menyusun aturan terkait kode etik, budaya kerja pelayanan dan pemberian penghargaan serta sanksi kepada pegawai
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat agar dipublikasi dan dibuat rencana tindak lanjut.
4. Belum dilakukan pencatatan dan pendokumentasian arsip konsultasi dan pengaduan serta pelaporan berapa jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti.
5. Dibutuhkan petugas khusus yang mengerti IT sehingga sistem informasi ini dapat menyokong pelayanan yang sudah tersedia
6. Membuat inovasi pelayanan public yang dapat membantu kelancaran pelayanan dan memberi manfaat kepada masyarakat

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si.
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

KECAMATAN CITANGKIL

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karena kantor betul-betul baru direnovasi, maka standar pelayanan belum bisa maksimal. 2. Berbagai informasi seperti publikasi standar pelayanan atau maklumat pelayanan belum terpasang di area pelayanan. 3. Namun informasi-informasi tersebut tersedia lengkap di website http://keccitangkil.cilegon.go.id/ yang bisa diakses masyarakat. 4. Catatan lain adalah kurang maksimalnya SKM sebagai sarana untuk memotret dan meningkatkan pelayanan 5. Walaupun SKM sudah berbasis aplikasi, namun dokumentasi, pengarsipan dan tindak lanjut belum maksimal.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umum aspek profesionalisme SDM sudah cukup baik. 2. Tidak ada pemberian penghargaan kepada pegawai. 3. Tidak ada pemberian sanksi terhadap pegawai.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Kecamatan Citangkil baru selesai direnovasi, karena itu pelayanan public selama tahun 2020 kurang maksimal. 2. Namun dalam jangka panjang akan meningkatkan pelayanan secara keseluruhan. 3. belum tersedia front office untuk pengaduan pelayanan tatap muka langsung.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecamatan Citangkil telah memiliki webiste http://keccitangkil.cilegon.go.id/ yang memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya tentang pelayanan publik.

		<p>2. Namun update informasi masih amat lambat, belum menampilkan informasi-informasi terbaru.</p> <p>3. Website juga belum menjadi sarana pengaduan pelayanan publik dan SKM.</p>
5	Konsultasi dan Pengaduan	<p>1. Aspek konsultasi dan pengaduan belum maksimal karena sistem dokumentasi masih bersifat manual dan belum tersedia secara mudah bagi masyarakat.</p> <p>2. Begitu juga belum ada petugas khusus yang melayani konsultasi dan pengaduan publik.</p>
6	Inovasi	Inovasi terbatas pada sistem yang terintegrasi ke dalam Cilegon SMART City.

Catatan Perbaikan :

1. Perlunya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) baik offline dan online yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
2. Hasil SKM harus terdokumentasi dan terpublikasi agar bisa diakses masyarakat lebih mudah.
3. Perlu ada penghargaan bagi pegawai berprestasi dan sanksi bagi pegawai yang melanggar.
4. Renovasi Kantor Kecamatan harus menjadi momentum untuk mewujudkan layanan prima, terutama dari aspek sarana-prasarana.
5. Harus dibuat front office untuk pengaduan tatap muka langsung.
6. Website harus diupdate secara berkala dan lebih interaktif untuk pengaduan pelayanan public dan SKM.
7. Harus dibuat inovasi yang lebih genuine berbasiskan kearifan dan potensi lokal.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

PUSKESMAS CIBEBER

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan 2. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara 3. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat 4. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan dan media informasi 5. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev 6. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email. 7. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan 8. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan dan media social 9. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan

		<p>sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi public saat istirahat).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama 4. Pemberian penghargaan dan sanksi diberikan kepada pegawai setiap 1 bulan sekali.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parker 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel 4. Tersedia step lobby bagi pengguna kursi roda, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan public elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan namun hanya sebagian informasi diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana 2. SIPP dikembangkan meliputi system data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan 3. Tidak memiliki situs hanya memanfaatkan/akun di media social 4. Tidak tersedia Pemutakhiran data dan informasi
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy. 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui

		<p>media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan.</p> <p>4. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan</p>
6	Inovasi	<p>Dalam aspek inovasi, Puskesmas Cibeber masih konsisten menjadi yang terbaik. Pencapaian tahun ini masih sama dengan tahun lalu dengan predikat terbaik. Inovasi yang masih konsisten dijalankan adalah inovasi GEGANA PEDES (Gerakan Warga Binaan Peduli Kesehatan). Inovasi sudah dilaksanakan lebih dari 1 tahun. Memiliki penghargaan TOP 45 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di tingkat Nasional. Tidak hanya itu, Puskesmas Cibeber juga memiliki inovasi yang lain yaitu nyanten (nyape sedanten) - semua dokter melakukan perkenalan dan menyapa pengguna layanan setiap pagi, uripaken korek api - upaya perbaikan, kendalikan koreksi, dan tindak lanjut pelayanan hari ini, dan sepatumas (sistem pengaduan terpadu masyarakat)</p>

Catatan Perbaikan :

1. Dalam aspek Kebijakan Pelayanan yang perlu di perbaiki adalah dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat selain tokoh masyarakat dan LSM juga seharusnya dunia usaha dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya.
2. Agar merutinkan pemberian penghargaan dan sanksi agar kinerja pegawai di Puskesmas Cibeber dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih ditingkatkan.
3. Agar tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.
4. Lalu harus tersedia juga sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus
5. Agar Puskesmas Cibeber aktif melakukan pemutakhiran data dalam website yang mereka miliki meskipun masih dalam blogspot. Website ini penting karena akan menjadi sarana informasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui segala bentuk jenis pelayanan juga survey kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh Puskesmas Cibeber.

6. Agar tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).
7. Agar tersedianya Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya agar masyarakat mengetahui proses pengaduannya sudah ada ditahapan mana dan hasilnya seperti apa. Karna pada dasarnya pengaduan dan konsultasi ini adalah dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Puskesmas Cilegon

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku2. Sekitar 61-80% dari jumlah pelayanan yang di buat Standar Pelayanan3. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan/dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun, dan nomor antrian ditampilkan di layar dan diarahkan ke loket yang dituju serta dipandu pengeras suara4. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan serta media informasi dan cetak5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah di buat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, namun tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan6. Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan di media informasi di dalam ruang area pelayanan dan media sosial atau website7. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung8. Hasil SKM dipublikasikan diruang area

		<p>pelayanan dan dipublikasikan di media informasi</p> <p>9. Hasil SKM sekitar 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti</p> <p>10. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 41-60% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cukup cepat 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban dan larangan KKN 5. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai setiap 1 tahun dan pemberian sanksi dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Tempat Parkir yang luas di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis 2. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, dan air minum 3. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita 4. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery di area kantor

		6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, dan sebagainya 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja 3. Memiliki situs yang merupakan milik SPKD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs SKPD lain 4. Pemutakhiran informasi pelayanan public dilakukan setiap minggu 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Tersedia sarana pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang mengenai pengaduan
6	Inovasi	Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik/sudah mendapat penghargaan (nasional/internasional). Inovasi tersebut antara lain Sipingkan, Tabulir, Sowanpati Dengan Permata, Mitamas, Komunitas Kancil, Pos UKK Palas Sejati menuju sehat mandiri

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%

2. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya
3. Pengisian kusioner sebaiknya dilakukan oleh seluruh pengguna layanan, baik secara langsung maupun online
4. Hasil SKM sebaiknya dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi, seperti area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/baner, leaflet/pamphlet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak
5. Sebaiknya hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan
6. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sebaiknya mencakup 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan
7. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
8. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan
9. Fasilitas toilet hendaknya mengikuti standar yang sudah ditetapkan
10. Unit pelayanan sebaiknya memiliki situs yang merupakan miliknya sendiri yang dikelola unit pelayanan tersebut
11. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan secara terus menerus setiap hari
12. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan, namun juga ruang publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Puskesmas Ciwandan

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 terpenuhi seluruhnya dan sesuai asas. 2. Seluruh Jenis Pelayanan sudah di buat Standar Pelayanan. 3. Sistem antrian dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian dan dipanggil menggunakan alat pengeras suara. 4. Informasi Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah utk diketahui dan dipahami oleh masyarakat melalui tatap muka, membaca dilokasi tempat layanan, dan melalui media sms, telp dan email. 5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan sudah di buat dan sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, melibatkan setidaknya dua unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan. 6. Maklumat Pelayanan tersedia di ruang pelayanan. 7. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik yang diterima dan ditolak. 8. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi seperti poster, standing banner, katalog dan sejenisnya. 9. Hasil SKM 60% ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 10. Saran, kritik dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya setidaknya 3

		bulan setelah laporan.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sudah sesuai kebutuhan jenis layanan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Sistem istirahat pegawai sudah dibuat bergiliran, sehingga pelayanan tetap berlangsung. 3. Pelaksana layanan dinilai 4 dari skala 5 dalam responsifitas memberikan pelayanan. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan berupa hak, kewajiban, penghargaan dan sanksi, larangan KKN, larangan diskriminatif. 5. Pemberian penghargaan pegawai diberikan setidaknya setiap tiga bulan sekali namun tidak didokumentasikan melalui SK. 6. Sanksi Pegawai diberikan kepada pegawai setidaknya 1 sampai 3 bulan sejak ditetapkan melanggar. 7. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Tempat Parkir gratis di dalam area kantor. Tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat, tidak tersedia petugas parkir dan tidak ada karcis namun ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Fasilitas sarana Ruang Tunggu lengkap kecuali hotspot, area merokok. 3. Tersedia toilet terpisah laki-laki dan perempuan namun tidak tersedia pilihan toilet jongkok atau duduk serta tidak ada wastafel 4. Bagi kaum difabel disedian step lobby. 5. Tersedia fasilitas fotocopy, ATK, ruang laktasi bagi ibu menyusui 6. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa meja khusus
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik sudah online. 2. Dapat diakses di ruang pelayanan dan media sosial.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Memiliki website sub domain dari milik Pemkot Cilegon dan tidak digunakan. 4. Memiliki facebook dengan pemutakhiran data setidaknya dilakukan 6 hari sekali. 5. 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 6. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) sudah lengkap.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas konsultasi sudah tersedia lengkap sarana dan petugas melalui media sosial, email, surat, telpon dan tatap muka. 2. Arsip dan dokumentasi hanya dapat diakses melalui manual dan tatap muka. 3. Pengaduan dapat dilakukan melalui tatap muka, telpon, sms dan wa. Sedangkan website belum dimanfaatkan dengan baik. 4. Dokumentasi ada dapat diakses langsung secara tatap muka.
6	Inovasi	tersedia 3 inovasi antara lain edukasi mobile secara online dan pengobatan tradisional.

Catatan Perbaikan :

1. Informasi Standar pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survey Kepuasan Masyarakat, Profil pelaksana dimuat di website dan facebook.
2. Memiliki petugas yang khusus untuk mengelola Website <https://dinkes.bantenprov.go.id/read/kota-cilegon.html>
3. Menghubungkan aspek konsultasi dan pengaduan dengan sistem informasi yang sudah ada terutama website.
4. Melakukan pemutakhiran data secara berkala minimal seminggu sekali paling baik setiap hari.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Puskesmas Grogol

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baru sekitar 50-60% jenis pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. 2. Sistem antrian sudah dijalankan dengan baik sesuai standar pelayanan; 3. Proses penyusunan Standar Pelayanan baru melibatkan 2 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 4. Standar Pelayanan yang ditetapkan sudah didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan. 5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan. 6. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website. 7. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. 8. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruangan pelayanan dan website, namun belum ada di area pemerintahan lainnya. 9. Pengisian Kuesioner oleh pengguna layanan hanya permohonan yang disetujui. 10. Hasil SKM tersedia dan dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi. 11. Hasil SKM sekitar 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. 12. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit.

2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sudah 80% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, jam kerja kantor selama 8 Jam. Hanya layanan <i>customer service</i> tetap berlangsung saat istirahat dengan sistem pegawai bergiliran melakukan pelayanan. 3. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cepat. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. 5. Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dilakukan setiap 1 tahun sekali. 6. Pemberian sanksi dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. 7. Pelaksana layanan cukup optimal mencerminkan budaya kerja karena menggunakan seragam khusus, identitas nama dan seterusnya.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir di dalam dan di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Namun, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. serta belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan difabel. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC, televisi, dan air minum. 3. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan terpisah antara pria dan wanita, ada wastafel. 4. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, yang terpisah dari layanan lainnya dan mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik secara online. 2. Sistem informasi pelayanan publik sudah tersedia hanya berupa data informasi

		<p>pelayanan, proses kerja, namun belum sistem aplikasi keuangan dan pengelolaan pengaduan dan SKM.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Tersedia situs namun milik pemda. Dan pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan sering dilakukan. 4. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, dan kantor pemerintah lain.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). 2. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/ arsip manual dan soft file, dan berbasis IT.
6	Inovasi	<p>Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) Rabu Pintar; 2) OSS PTM; 3) OSS KIA Bumil; 4) Paparazi Mager; 5) Lapangan Masdugi.</p>

Catatan Perbaikan:

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan;
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
3. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;
4. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan tidak hanya di ruang pelayanan dan media sosial atau website, namun juga di area instansi pemerintahan lainnya;
5. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
6. Hasil SKM hanya sekitar 60% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Kedepannya agar 100% ditindaklanjuti;
7. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;

8. Pelaksana layanan perlu responsif dan cepat dalam pelayanan masyarakat meski di waktu istirahat perlu diterapkan mekanisme istirahat bergilir bagi pegawai sehingga pelayanan bagi publik tetap berlangsung dan tidak terhenti;
9. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan dengan teratur dan tersistem;
10. Pelaksana layanan agar terus optimal mencerminkan budaya kerja dengan menerapkan motto 5 S;
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;
12. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
13. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan tidak hanya berupa dokumentasi/arsip manual, agar memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*;
14. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, S.H., M.Si.
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

PUSKESMAS JOMBANG

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 61-80% dari jumlah pelayanan. 3. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara 4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur point (1). Tetapi tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog). 6. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. 7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung 8. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan

		<p>(waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak 10. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online 11. Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). 12. 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. 13. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk <i>Customer Service</i> (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan hanya meliputi hak dan kewajiban 5. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 3 (tiga) bulan 6. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar 7. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas

		<p>televisi, bahan bacaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi / Nursery 6. 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. 7. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process). 3. Situs merupakan milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan pemberian konsultasi

	Pengaduan	<p>melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan khusus ODA (Orang dengan AIDS) 2. Layanan khusus pasien pengidap gangguan mental/jiwa 3. Membentuk Pos JITU (Jiwa Terpadu), ini masih dalam tahapan rencana, belum dilaksanakan

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
2. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.
3. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, agar dapat dilakukan monev berkelanjutan.
4. Memaksimal hasil SKM yang ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara
5. Prosentase ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan dari nomenklatur yang ditetapkan harap ditingkatkan.
6. Memasukkan larangan KKN, larangan diskriminasi dalam Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.

7. Mengatur kembali sistem parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
8. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dapat dilakukan dalam frekuensi yang lebih sering (setiap bulan/minggu/hari).
9. Selain pengarsipan dokumen secara hardcopy dan softcopy, agar efisien dapat diciptakan sistem dokumentasi/arsip IT dan manual yang dapat diakses secara langsung.
10. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan.
11. Inovasi sudah ada dan mencukupi untuk dapat dioptimalkan dalam pelaksanaannya.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Puskesmas Pulomerak

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan (SP) berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 terpenuhi seluruhnya dan sesuai asas. 2. Seluruh Jenis Pelayanan sudah di buat SP. 3. Sistem antrian dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian dan dipanggil menggunakan alat pengeras suara. 4. Pembuatan SP sudah melibatkan semua unsur masyarakat secara lengkap. 5. Informasi SP sudah didokumentasikan dan dipublikasikan sehingga sudah dapat diakses dengan mudah utk diketahui dan dipahami oleh masyarakat melalui tatap muka, membaca dilokasi tempat layanan, dan melalui media sosial/website. 6. SP sudah tepat guna secara substansi. SP sudah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan (waktu, biaya dan produk langganan) 7. Penetapan SP di buat sudah sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 lengkap beserta pelaksanaan monev berkelanjutan. 8. Maklumat Pelayanan sudah tersedia, sudah didokumentasikan dan sudah dipublikasikan melalui poster/standing banner di ruang pelayanan, katalog/brosur, media sosial/website. 9. Pengisian SKM oleh pelanggan dilakukan

		<p>secara periodik setahun sekali secara langsung.</p> <p>10. Seluruh jenis layanan sudah dilakukan SKM.</p> <p>11. Informasi SKM sudah didokumentasikan dan dipublikasikan melalui arsip manual, ruang pelayanan dan media sosial sehingga mudah utk diakses.</p> <p>12. Hasil SKM 100% sudah ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>13. Saran, kritik dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya setidaknya 6 bulan setelah laporan dan sebelum laporan terbit sudah ditindak lanjuti (1 bulan).</p>
2	Profesionalisme SDM	<p>1. Ketersediaan pelaksana pelayanan sudah sesuai setidaknya 61-80% dengan kebutuhan dari seluruh jenis layanan.</p> <p>2. Jam kerja layanan harian 8 jam dari 08.00 – 16.00. Pelayanan terhenti saat waktu istirahat, dan hari libur membuka layanan.</p> <p>3. Pelaksana layanan dinilai 5 dari skala 5 dalam responsifitas memberikan pelayanan. Waktu respon layanan yakni 1-2 menit.</p> <p>4. Sudah tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan berupa hak, kewajiban, penghargaan dan sanksi, larangan KKN, larangan diskriminatif.</p> <p>5. Pemberian penghargaan pegawai diberikan setidaknya setiap satu tahun sekali.</p> <p>6. Sanksi Pegawai diberikan kepada pegawai setidaknya 1 sampai 3 bulan sejak ditetapkan melanggar.</p> <p>7. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S. Sudah memiliki budaya kerja</p>

		sendiri 5 R (Rapi, Ringkas, Resik, Rajin, Rawat).
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah tersedia tempat Parkir gratis di dalam area kantor. Tempat parkir sudah dikelola dengan baik antara lain memiliki petugas parkir, menggunakan sistem karcis, terpisah terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat, dan sudah memiliki area parkir khusus bagi pelanggan dissabilitas. 2. Sudah tersedia sarana ruang tunggu dengan fasilitas lengkap TV, AC, bahan bacaan, monitor antrian, air minum dan ruang ibadah. 3. Sudah tersedian sarana toilet bersih terpisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan. Sudah terdapat pilihan toilet fasilitas kloset jongkok atau duduk, toiletres dan air bersih. 4. Sudah tersedia fasilitas untuk pelanggan dissabilitas lengkap antara lain step lobby, toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus, kursi roda, kursi prioritas bagi lansia/ibu hamil/ibu menyusui/kelompok rentan lainnya. 5. Sudah tersedia fasilitas penunjang lainnya lengkap antara lain fotocopy, ATK, ruang laktasi bagi ibu menyusui, arena bermain anak. 6. Sudah tersedia sarana <i>front office</i> untuk melayani kebutuhan konsultasi dan informasi secara tatap muka langsung. Posisi <i>front office</i> terletak di bagian depan kantor, berupa ruangan khusus dan mudah utk diakses. Selain fungsi konsultasi dan informasi, juga sebagai layanan pengaduan tatap muka langsung.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik sudah online dan non-elektronik.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Sistem Informasi pelayanan publik tersebut sudah memuat lengkap profil penyelenggara, pelaksana, SP, Maklumat Pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja Lembaga. 3. Sudah memiliki sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik sistem pengelolaan pengaduan, SKM dan SDM. 4. Sudah memiliki situs CMS wordpress dan media sosial twitter, facebook, instagram. Situs tersebut dikelola mandiri oleh unit pelayanan. 5. Sudah melakukan pemutahiran data setidaknya jangka waktu satu semester. 6. Sudah tersedia sistem 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 sudah didistribusikan kepada <i>stakeholder</i>
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah memiliki fasilitas konsultasi dan pengaduan lengkap antara lain memiliki ruang khusus, alamat surat, sms, email, telepon, media sosial, dan petugas khusus. 2. Sudah mendokumentasikan proses konsultasi dengan menggunakan maedia sosial antara lain facebook, Instagram dan secara langsung di ruang layanan melalui papan informasi. 3. Pengaduan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dan online. 4. Sudah melakukan dokumentasi hasil penanganan pengaduan melalui sistem dokumentasi arsip manual, softcopy dan hardcopy, sistem dokumentasi IT. Kesemua itu sudah dapat diakses langsung tatap muka dan online.

6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah tersedia inovasi pelayanan variatif jenisnya antara lain: Penembang jitu, Sikeling, Kasih, Artis, Ajib Dilan, Gemaris dan klinik jelita. 2. Sudah terlaksana lebih dari 1 tahun, bersifat berkelanjutan dan dapat direplikasi. 3. Inovasi sudah diikutsertakan lomba tingkat nasional. 4. Sudah memanfaatkan program e-service Kota Cilegon yakni e-puskesmas dan infokes mobile
---	---------	--

Catatan Perbaikan :

1. Informasi Standar pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survey Kepuasan Masyarakat, Profil pelaksana dimuat di website dan facebook.
2. Memiliki petugas yang khusus untuk mengelola Website <https://puskesmaspulomerak.wordpress.com/>
3. Menghubungkan aspek konsultasi dan pengaduan dengan sistem informasi yang sudah ada terutama website.
4. Melakukan pemutakhiran data secara berkala minimal seminggu sekali paling baik setiap hari.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

PUSKESMAS PURWAKARTA

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan mengikutsertakan unsur masyarakat 2 Sistem Antrian Secara Elektronik, nomor antrian tertera di layar monitor 3 Maklumat Pelayanan hanya didokumentasikan 4 Pengisian Kuisisioner Oleh Seluruh Pengguna Layanan menggunakan metode sederhana enam bulan sekali 5 Hasil SKM 60% Jenis Pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah di tindaklanjuti 6 Saran, Kritik dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti 3 bulan Setelah Laporan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 2 Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan 3 Kesigapan pelaksana layanan skala 4 4 Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan sudah ada
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tempat parkir berada di dalam area dengan petugas parkir 2 Tersedia Step lobby / ramp bagi pengguna kursi roda 3 Tersedia sarana penunjang ruang laktasi dan ruang bermain anak
4	Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik secara

	Pelayanan Publik	<p>offline dan online melalui media sosial</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Situs merupakan milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut 3. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan tidak rutin 4. 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
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui media telepon dan tatap muka di ruang khusus 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy
6	Inovasi	Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan.

Catatan Perbaikan :

- 1 Maklumat Standar Pelayanan agar dipublikasikan kepada masyarakat
- 2 Informasi hasil SKM agar didokumentasikan dan dipublikasikan
- 3 Tempat parkir agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan
- 4 Perbaiki dan tambah fasilitas di ruang tunggu
- 5 Perlu dibuat website dengan domain yang terpisah dari Dinas Kesehatan dan data dimutakhirkan secara berkala
- 6 Perlu dimanfaatkan fasilitas e-puskesmas yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cilegon. Segera mempercepat pemanfaatan layanan secara elektronik dan online.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si.
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

PUSKESMAS CITANGKIL

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan di Puskesmas Citangkil amat baik. Hampir semua berada di rentang nilai yang baik dan amat baik. 2. Puskesmas Citangkil berupaya menyajikan informasi baik secara off line maupun online. 3. Walaupun sederhana, website http://uptdpuskesmascitangkil.blogspot.com / menampilkan informasi pelayanan publik maupun informasi kesehatan yang bisa diakses masyarakat dengan mudah.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umum aspek profesionalisme SDM sudah cukup baik. 2. Kekurangannya adalah aspek pelayanan responsif waktu yang masih kurang.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek sarana dan prasarana cukup memadai. 2. Kekurangan hanya pada toilet yang kurang memadai.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website Puskesmas Citangkil masih menggunakan blog website http://uptdpuskesmascitangkil.blogspot.com/ 2. Namun demikian Puskesmas Citangkil nampak berusaha memaksimalkan layanan via blog tersebut, misalnya SKM online yang bisa diisi kapan saja oleh pengguna layanan. 3. Dalam website/blog tersedia juga nilai SKM yang bisa diakses publik
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua aspek terpenuhi secara maksimal.
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Citangkil memiliki inovasi-inovasi untuk memaksimalkan layanan publik seperti: Citangkil Food Delivery (CFD), Getuk Pie Susu, Gerhana KAMI dan MANJABA.

Catatan Perbaikan :

1. Perlunya upgrade Website menggunakan subdomain pemerintah Kota Cilegon sehingga betul-betul tampak profesional.
2. Perlunya penegasan waktu kerja yang responsive terhadap pelayanan.
3. Toilet harus dibuat lebih memadai, terpisah lelaki perempuan dan juga menyediakan toilet duduk.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan (SP) telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 61- 80% dari jumlah pelayanan3. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili dua unsur perwakilan. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan6. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan8. Pengisian Kuesioner SKM oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online. Dan hanya diarsipkan oleh petugas9. 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. 6 bulan setelah laporan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 61% - 80% dari nomenklatur ditetapkan yang berlaku di instansi ini 2. Hanya ada Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak kewajiban, dan larangan KKN berdasarkan aturan yang umum, tidak menyantumkan sanksi. Belum disusun aturan yang berlaku dan disampaikan di lingkungan internal instansi 3. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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, namun belum ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok, tanpa wastafel dan tanpa toilet khusus difabel 3. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 4. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus.

		2. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung, belum secara online
6	Inovasi	Memiliki inovasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi yang cukup banyak

Catatan Perbaikan :

1. Seluruh Komponen Standar Pelayanan yang terdapat di BPKAD Kota Cilegon harus dilengkapi berupa Standar Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk dan Pengelolaan Pengaduan. Seluruh komponen standar ini wajib dipasang/tersedia di area ruang pelayanan yang mudah diakses pelanggan/penerima layanan
2. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur *Stakeholders* (tokoh masyarakat (wajib pajak), pelaku usaha, lembaga masyarakat sipil, dan unsur akademisi dan dilakukan penetapannya
3. Standar Pelayanan didokumentasikan dan dipublikasikan pada media website resmi instansi
4. Pemberlakuan sistem antrian agar pelayanan menjadi lebih efektif dan menggunakan sarana elektronik
5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
6. Informasi SKM sebaiknya terdokumentasi dengan baik sebagai arsip dan dipublikasikan baik di ruang pelayanan maupun media informasi
7. SKM perlu ditindaklanjuti sebagai masukan dari masyarakat dalam rangka perbaikan layanan
8. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
9. Perlu adanya informasi baik elektronik maupun Informasi non elektronik yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll
10. Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindak lanjutnya.
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan ketersediaan lahan, dan perlakuan khusus kelompok rentan (difabel)

12. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya.
13. Perlu disusun aturan perilaku dan kode etik pegawai layanan yang diketahui oleh seluruh unsur kepegawaian di BPKAD
14. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
15. Inovasi pelayanan perlu dikembangkan lebih lanjut agar manfaat dan dampak positifnya bisa semakin besar bagi penerima layanan. Pada tahun berikutnya perlu ada keberanian agar mengikutsertakan salah-satu inovasi pelayanan dalam kompetisi tingkat nasional

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA CILEGON

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan 3. Tidak ada sistem antrian 4. 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 5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog). 6. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. 7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email. 8. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) dan tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. 9. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak).

		<ol style="list-style-type: none"> 10. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online. 11. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. 12. 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. 13. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. 4. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap enam bulan 5. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. 6. Pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi/nursery. 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. 7. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (business process), Keuangan, sistem pengelolaan 3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut 4. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan. 5. 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,
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy. 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1

		<p>tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi</p> <p>Inovasinya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIPIL (Sistem Informasi Pelayanan Lingkungan) - Pemanfaatan gas metan dari sampah hingga 100 kk
--	--	--

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
2. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik dan dibagi setiap jenis layanan/atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara agar lebih efektif dan efisien
3. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan tokoh masyarakat dan akademisi
4. Standar Pelayanan yang ditetapkan seharusnya didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan media informasi agar masyarakat dapat mengakses
5. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebaiknya menjelaskan tentang kemudahan persyaratan, prosedur dan kepastian layanan serha adanya pengelolaan konsultasi dan pengaduan
6. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di media informasi dalam ruangan, media sosial atau website dan area pemerintahan lainnya
7. Pengisian kuesioner SKM sebaiknya dilakukan oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung maupun online.
8. Sebaiknya tersedia dokumentasi terkait dengan informasi SKM di ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi
9. Perlu adanya tindaklanjut dari hasil SKM dalam bentuk saran dan rekomendasi yang ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan instansi
10. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya sebelum laporan SKM terbit
11. Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan adalah 80% dari nomenklatur yang ditetapkan
12. Perlu adanya aturan perilaku, Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi, serta penghargaan

13. Perlu adanya pemberian penghargaan pada pegawai minimal 4 bulan sekali
14. Perlu adanya peningkatan budaya layanan seperti seragam khusus dan PIN/atribut/logo unit pelayanan
15. Ruang tunggu perlu ditingkatkan fasilitasnya agar pengguna layanan menjadi nyaman
16. Toilet perlu dilakukan pemisahan antara laki - laki dan perempuan serta pilihan antara kloset duduk dan jongkok
17. Perlu diperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan kekebutuhan khusus seperti loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/kebutuhan khusus lainnya
18. Sistem Informasi pelayanan publik sebaiknya online, bisa diakses di luar tempat layanan dan memenuhi semua unsur profil
19. SIPP dikembangkan dan digunakan dalam semua operasional pelayanan seperti proses kerja, keuangan, sistem pengaduan dan SKM
20. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan secara terus menerus minimal setiap bulan
21. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain dipublikasikan di ruang pelayanan, area publik, perpustakaan daerah dan kantor pemerintahan lain
22. Dalam rangka meningkatkan sarana dan media konsultasi, perlu ada petugas khusus dan ruang khusus konsultasi baik melalui tatap muka maupun telepon
23. Dokumentasi hasil pengaduan sebaiknya tidak hanya diarsipkan manual tetapi didokumentasikan di website, majalah, dokumen/arsip lainnya
24. Media pelayanan pengaduan sebaiknya berbasis online dan ada petugas khusus yang menangani pengaduan

Pj SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

DINAS PERHUBUNGAN

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 hanya komponen produk yang tidak dimiliki oleh UPT ini. 2. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di Dinas Perhubungan. 3. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mengarahkan ke loket yang dituju dan atau dipandu melalui pengeras suara. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. 5. 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. 6. Maklumat Pelayanan tidak tersedia 7. Tidak memiliki Mekanisme SKM 8. Tidak ada Hasil SKM 9. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM 10. Tidak ada tindak lanjut hasil SKM.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai pendidikan formal yang dimiliki oleh pelaksana layanan 2. Jam kerja Kantor di mulai pukul 07.45 sedangkan jam Pelayanan dimulai pukul 08.15 hingga jam 14.30. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap

		<p>berlangsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 3-4 menit. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan 5. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai tiap 1 tahun sekali dan pemberian sanksi selambatnya dilakukan 1 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Tempat Parkir yang luas di dalam are kantor dengan petugas parkir, namun tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Sarana Ruang Tunggu hanya tersedia wifi, area merokok dan ruang ibadah. 3. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tidak tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, hanya berupa meja khusus
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik 2. Dinas perhubungan memiliki website http://dishub.cilegon.go.id namun tidak ada pemutakhiran data secara berkala. 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan tidak ada dokumentasi/arsip. 2. Tidak tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan, dan

		pengaduan ini tidak ada dokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy.
6	Inovasi	Ada inovasi namun belum dilaksanakan dalam satu tahun

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Seluruhnya harus dilengkapi.
3. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Dilengkapi ruang pelayanannya.
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya.
5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
6. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
7. Perlu disusun aturan perilaku dna kode etik pelaksana layanan di dinas Perhubungan.
8. Informasi non elektronik sudah ada berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll
9. Kondisi riil Standar Pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.
10. Wajib melaksanakan SKM dan Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindaklanjutnya.
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Fasilitas Ruang tunggu pelayanan wajib dibangun, dam sesuai standar kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan. Berbagai fasilitas harus disediakan yang sudah ditetapkan standarnya.

13. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan
14. Inovasi pelayanan perlu dilaksanakan secara konsisten oleh penyelenggara layanan.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Dinas Sosial Kota Cilegon

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian besar jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan sudah lebih dari 80% dari jumlah pelayanan. 3. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. 4. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat namun tidak sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan 5. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur point. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 6. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon 7. Maklumat Pelayanan di publikasikan di media Informasi di dalam ruangan,. 8. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung 9. Hasil SKM tidak didokumentasikan dengan baik. Sulit mengakses hasil SKM 10. Hasil SKM hanya 40% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti 11. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 tahun setelah laporan SKM terbit.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan,

		<p>21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. Namun belum tersedia informasi mengenai diklat dan sertifikat yang diikuti/dimiliki pelaksana layanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 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 pelaksana layanan cukup baik membutuhkan waktu 3-4 menit. 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. 4. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. 5. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar 6. Pelaksana tidak menggunakan seragam khusus, Namun hanya memakai identitas nama dan mengenakan atribut unit pelayanan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang Lengkap. Namun karena penerapan Protokol Kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 maka ruang tunggu dialihkan di luar area pelayanan. 3. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset jongkok, Toiletries dan air bersih. Namun Toilet yang disediakan belum dipisahkan antara pengguna pria dan wanita. Belum ada tulisan yang jelas untuk membedakan penggunaannya 4. Hanya tersedia Step lobby/ramp bagi pengguna khusus kursi roda. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah

		<p>diakses yang terpisah dari layanan lainnya.</p> <p>6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)</p>
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat, dan lainnya. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (business process). 3. Memiliki website resmi milik Pemerintah Kota Cilegon, unit pelayanan menjadi sub domain dari pengelolaan situs pemda tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik pada website dilakukan setiap 1 tahun. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung 2. Penyediaan akses konsultasi - Pengaduan dan proses -hasil pengaduan hanya dilakukan melalui sistem dokumentasi/arsip manual.
6	Inovasi	<p>Tersedia Inovasi dan dilaksanakan lebih dari satu tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, yaitu Jaminan Sosial Cilegon Mandiri (JSCM) yang telah dimodifikasi dengan pemberian poly bagi penerimanya</p>

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan di instansi ini harus dilengkapi pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya dan Produk juga.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan mencapai Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
3. Perlu memiliki SistemAntrian Elektronik untuk melayani potensi ratusan masyarakat yang menerima layanan bidang sosial dalam satu hari

4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan unsur Masyarakat lebih luas (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) secara berkelanjutan. Hasilnya harus dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
5. Meningkatkan kompetensi para pegawai dan petugas layanan sesuai kebutuhan dari nomenklatur ditetapkan yakni bidang sosial atau kesejahteraan sosial. Setidaknya memenuhi 50%-60% melalui berbagai Diklat dan pelatihan
6. Dinas Sosial harus menyusun aturan teknis yang mengatur kode etik pegawai dan petugas layanan yang berisi pemberian penghargaan dan sanksi secara jelas, professional, dan berkelanjutan.
7. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
8. Pada aspek sarana prasarana, hal yang mendasar ialah melengkapi berbagai fasilitas yang memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yaitu :
 - a. toilet yang terpisah bagi pengguna laki-laki & perempuan
 - b. ruang tunggu yang nyaman dan representatif
 - c. loket pelayanan khusus pengguna difabel
 - d. Fasilitas bagi kelompok rentan seperti kursi roda, jalur khusus rambatan, dan petugas khusus yang melayani
 - e. Ruang pengaduan dan petugas khusus pengaduan
9. Informasi non elektronik berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan publik harus disediakan di ruang pelayanan
10. Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan untuk tindaklanjuti secara jelas dan teratur
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, petugas keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Pemutakhiran informasi (*up date*) harus dapat berjalan maksimal pada website resmi instansi
13. Website harus memuat informasi mengenai standar pelayanan, profil penyelenggara dan pelaksana, produk hukum terkait, Maklumat Pelayanan, dan informasi penting lainnya di bidang sosial.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Dinas Sosial Kota Cilegon

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian besar jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan sudah lebih dari 80% dari jumlah pelayanan. 3. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. 4. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan Telah di buat namun tidak sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, tidak dilakukan monev berkelanjutan 5. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur point. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 6. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon 7. Maklumat Pelayanan di publikasikan di media Informasi di dalam ruangan,. 8. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung 9. Hasil SKM tidak didokumentasikan dengan baik. Sulit mengakses hasil SKM 10. Hasil SKM hanya 40% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti 11. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 tahun setelah laporan SKM terbit.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan,

		<p>21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. Namun belum tersedia informasi mengenai diklat dan sertifikat yang diikuti/dimiliki pelaksana layanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 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 pelaksana layanan cukup baik membutuhkan waktu 3-4 menit. 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. 4. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. 5. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar 6. Pelaksana tidak menggunakan seragam khusus, Namun hanya memakai identitas nama dan mengenakan atribut unit pelayanan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas yang Lengkap. Namun karena penerapan Protokol Kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 maka ruang tunggu dialihkan di luar area pelayanan. 3. Toilet bersih tersedia dengan baik dengan sarana kloset jongkok, Toiletries dan air bersih. Namun Toilet yang disediakan belum dipisahkan antara pengguna pria dan wanita. Belum ada tulisan yang jelas untuk membedakan penggunaannya 4. Hanya tersedia Step lobby/ramp bagi pengguna khusus kursi roda. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah

		<p>diakses yang terpisah dari layanan lainnya.</p> <p>6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (digabung dengan informasi dan konsultasi)</p>
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat, dan lainnya. 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (business process). 3. Memiliki website resmi milik Pemerintah Kota Cilegon, unit pelayanan menjadi sub domain dari pengelolaan situs pemda tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik pada website dilakukan setiap 1 tahun. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung 2. Penyediaan akses konsultasi - Pengaduan dan proses -hasil pengaduan hanya dilakukan melalui sistem dokumentasi/arsip manual.
6	Inovasi	<p>Tersedia Inovasi dan dilaksanakan lebih dari satu tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, yaitu Jaminan Sosial Cilegon Mandiri (JSCM) yang telah dimodifikasi dengan pemberian poly bagi penerimanya</p>

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan di instansi ini harus dilengkapi pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya dan Produk juga.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan mencapai Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.

3. Perlu memiliki Sistem Antrian Elektronik untuk melayani potensi ratusan masyarakat yang menerima layanan bidang sosial dalam satu hari
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan unsur Masyarakat lebih luas (tokoh masyarakat, LSM, unsur akademisi dan dunia usaha) secara berkelanjutan. Hasilnya harus dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
5. Meningkatkan kompetensi para pegawai dan petugas layanan sesuai kebutuhan dari nomenklatur ditetapkan yakni bidang sosial atau kesejahteraan sosial. Setidaknya memenuhi 50%-60% melalui berbagai Diklat dan pelatihan
6. Dinas Sosial harus menyusun aturan teknis yang mengatur kode etik pegawai dan petugas layanan yang berisi pemberian penghargaan dan sanksi secara jelas, professional, dan berkelanjutan.
7. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
8. Pada aspek sarana prasarana, hal yang mendasar ialah melengkapi berbagai fasilitas yang memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yaitu :
 - a. toilet yang terpisah bagi pengguna laki-laki & perempuan
 - b. ruang tunggu yang nyaman dan representatif
 - c. loket pelayanan khusus pengguna difabel
 - d. Fasilitas bagi kelompok rentan seperti kursi roda, jalur khusus rambatan, dan petugas khusus yang melayani
 - e. Ruang pengaduan dan petugas khusus pengaduan
9. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan publik harus disediakan di ruang pelayanan
10. Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan untuk tindak lanjut secara jelas dan teratur
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, petugas keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Pemutakhiran informasi (*up date*) harus dapat berjalan maksimal pada website resmi instansi

13. Website harus memuat informasi mengenai standar pelayanan, profil penyelenggara dan pelaksana, produk hukum terkait, Maklumat Pelayanan, dan informasi penting lainnya di bidang sosial.

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan 2. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil 3. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. 4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal tiga unsur point (3). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan Dokumen 5. Hasil SKM telah dipublikasikan di media dan ruang pelayanan 6. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung dan kepada pengguna layanan elektronik (online) 7. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.. 8. 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) 9. Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai masukan bagi perbaikan SP dan kualitas layanan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan sebesar 60-80 % nomenklatur instansi. Namun belum tersedia informasi baik mengenai masa kerja, pendidikan formal, diklat maupun sertifikat yang dimiliki oleh pelaksana layanan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Jam istirahat

		<p>dilakukan pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. 4. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik pegawai sebagai petugas layanan yang dijadikan acuan pemberian penghargaan dan sanksi 5. Tidak ada pemberian penghargaan dan pemberian sanksi bagi pegawai. 6. Pemberian sanksi dilakukan antara 4-6 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 7. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto "Cepat , Mudah, Transparan"
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. Namun belum terdapat petugas khusus parkir 2. Sarana Ruang Tunggu sudah dilengkapi fasilitas bahan bacaan, AC dan air minum 3. Tersedia toilet yang sudah terpisah antara pengguna laki-laki dan perempuan bagi masyarakat. Namun belum tersedia westafel dan toilet khusus kelompok rentan 4. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi)
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan sistem informasi pelayanan publik berbasis elektronik sudah baik, , meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi standar pelayanan publik b. profil penyelenggara dan pelaksana c. Maklumat pelayanan, 2. DPMPSTP telah memiliki website resmi yang dikelola secara mandiri. Website memuat berbagai informasi seperti pada poin (1) 3. Selain informasi elektronik, juga tersedia

		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,
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). 2. Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lain 3. Terdapat lengkap sarana dan petugas pelayanan pengaduan (online, media 4. Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya
6	Inovasi	Tersedia inovasi pelayanan Publik , yaitu : Sistem Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI)

Catatan Perbaikan :

1. Kondisi ketersediaan Standar Pelayanan Publik di DPMPTSP sudah masuk kategori sangat baik. Tantangan di masa depan ialah menjaga konsistensi ketersediaan ini. Standar Pelayanan harus mencakup 100% jenis layanan yang disediakan. Dengan adanya pemberlakuan regulasi dan aturan hukum yang baru di bidang perizinan usaha, DPMPTSP harus bisa menyesuaikan setiap waktu dan menjaga kualitas ketersediaan standar layanan
2. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien
3. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha). Standar pelayanan berdasarkan masukan *stakeholders* harus di evaluasi dan monitoring secara berkala
4. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
5. Perlu disusun aturan perilaku berupa kode etik pegawai sebagai pelaksana layanan yang menjadi dasar dalam pemberian penghargaan dan sanksi secara

teratur, berkala, dan profesional. Kode Etik harus diketahui dan dipahami oleh seluruh pegawai DPMPTSP.

6. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
7. Hasil SKM agar dipublikasikan secara berkelanjutan. Masukan, kritik, dan pengaduan yang terdapat dapat hasil analisa SKM harus ditindaklanjuti oleh DPMPTSP minimal 1 Bulan setelah keluar keputusan resmi.
8. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, ketersediaan petugas keamanan, dan ketersediaan lahan.
9. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya.
10. Ketersediaan toilet yang sudah terpisah harus ditingkatkan dengan penyediaan wastafel dan toilet khusus pengguna layanan difabel
11. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi nasional.

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA
CILEGON

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

DINAS PENDIDIKAN

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan 2. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju namun masih rusak dan harus diperbaiki. 3. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat 4. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan 5. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan 6. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan 7. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan 8. Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan 9. 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 10. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap

		<p>berlangsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. turan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban 4. Pemberian penghargaan dan sanksi diberikan kepada pegawai setiap enam bulan. 5. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parker 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. 5. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus di bagian depan kantor
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik telah online dan telah memenuhi unsur profil 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM 3. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester 4. Informasi non elektronik yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy 3. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy
6	Inovasi	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.
--	--	---

Catatan Perbaikan :

1. Informasi SKM agar tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi.
2. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi agar ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan Instansi
3. Pemberian penghargaan dan sanksi agar diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) bulan sekali.
4. Toilet agar disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel
5. Agar disediakan toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya.
6. Pemutakhiran informasi pelayanan public agar dilakukan secara terus menerus setiap hari.
7. Arsip proses konsultasi agar terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dan dokumen

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si

NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

OPD Disdukcapil

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah 80% jenis pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan. 2. Sistem antrian sudah dijalankan dengan baik sesuai standar pelayanan; 3. Proses penyusunan Standar Pelayanan baru melibatkan 3 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 4. Standar Pelayanan yang ditetapkan sudah didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan. 5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, serta dilakukan monev berkelanjutan. 6. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website. 7. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan. Namun, belum tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. 8. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruangan pelayanan dan website, serta di area pemerintahan lainnya. 9. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan. 10. Hasil SKM tersedia dan dipublikasikan di berbagai tempat dan media informasi. 11. Hasil SKM sekitar 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. 12. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan eksekusi

		segera setelah laporan SKM terbit.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan masih 50-60% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, jam kerja kantor selama 8 Jam. Hanya layanan <i>customer service</i> dan pengaduan tetap berlangsung saat istirahat dengan sistem pegawai bergiliran melakukan pelayanan. Dan ada penambahan waktu ekstra pelayanan. 3. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cepat. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. 5. Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dilakukan setiap empat bulan. 6. Pemberian sanksi dilakukan 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. 7. Pelaksana layanan cukup optimal mencerminkan budaya kerja karena menggunakan seragam khusus, identitas nama dan seterusnya.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir di dalam dan di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. Ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan difabel. 2. Sarana ruang tunggu dan toilet dilengkapi fasilitas yang sesuai dengan standar pelayanan. 3. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 4. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, dan mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik secara online. 2. Tersedia situs milik instansi sendiri. Dan pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan dilakukan setiap minggu.

		3. Informasi non elektronik berupa poster/ spanduk/ leaflet / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, dan kantor pemerintah lain.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). 2. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual dan soft file, dan berbasis IT.
6	Inovasi	Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) SIKOJA; 2) SENANDUNGKU; 3) SEMEDI.

Catatan Perbaikan:

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan;
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
3. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur masyarakat dan perlu memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat;
4. Standar Pelayanan yang ditetapkan, agar tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan;
5. Hasil SKM hanya sekitar 80% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti. Kedepannya agar 100% ditindaklanjuti;
6. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;
7. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan dengan teratur dan tersistem;
8. Pelaksana layanan agar terus optimal mencerminkan budaya kerja dengan menerapkan motto 5 S;
9. Parkir kendaraan agar terus dan semakin memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;

10. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya dan memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
11. Pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan serta data perlu dilakukan secara terus menerus setiap hari sesuai ketentuan;
12. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual, dan sudah memanfaatkan IT sebagai media inventarisasi secara *online*. Namun aksesnya belum terbuka secara luas. Maka kedepannya agar dapat diakses secara langsung oleh publik;
13. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

Pj.SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, S.H., M.Si.
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

RSUD Cilegon

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku 2. Sekitar 61-80% dari jumlah pelayanan yang di buat Standar Pelayanan 3. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras 4. Penyusunan Standar Pelayanan mengikutsertakan masyarakat yang mewakili tiga unsur point, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat 5. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah di dokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan, media informasi dan media cetak 6. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah di buat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan serta telah melakukan monev 7. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan dan media sosial atau website 8. Pengisian kuisioner oleh seluruh pengguna layanan, baik secara langsung maupun

		<p>online</p> <p>9. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (website, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster)</p> <p>10. Hasil SKM seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti dan digunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan pimpinan</p> <p>11. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan 1 bulan setelah laporan SKM terbit</p>
2	Profesionalisme SDM	<p>1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 61-80% dari nomenklatur yang ditetapkan</p> <p>2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung</p> <p>3. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cepat</p> <p>4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi</p> <p>5. Pemberian penghargaan bagi pegawai setiap 1 tahun dan pemberian sanksi antara 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar</p> <p>6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama</p>
3	Sarana dan Prasarana	<p>1. Tersedia Tempat Parkir yang luas dalam area kantor dengan petugas kantor, pemeriksaan karcis/kartu paker dan STNK, terpisah antara roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan</p> <p>2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas</p>

		<p>televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas ibadah</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Tersedia toilet yang terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset jongkok dan kloset duduk dan dilengkapi dengan wastafel 4. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/ difabel/ lansia/ ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia fasilitas kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum online dimana hanya bisa diakses ditempat layanan 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan dan SKM 3. Memiliki situs yang merupakan situs milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut 4. Tersedia pemutakhiran informasi pelayanan public setiap minggu 5. 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 dan perpustakaan daerah
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus) 2. Tersedia media pelayanan berbasis online dan petugas khusus yang menangani
6	Inovasi	Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat,

		berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi tersebut antara lain Registrasi Sales Elektronik, Komunitas Cinta Anak dan Healling Garden.
--	--	--

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%
2. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan sebaiknya sekitar 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan
3. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
4. Sistem informasi pelayanan publik elektronik sebaiknya tersedia berbasis online yang bisa diakses dimana saja
5. Sebaiknya unit pelayanan memiliki situs sendiri dan dikelola unit pelayanan sendiri
6. Pemutakhiran informasi pelayanan publik sebaiknya dilakukan setiap hari

Pj. SEKRETARIS DAERAH

H. MAMAN MAULUDIN, SH, M.Si
NIP. 19660727 199403 1 009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT PAJAK WILAYAH 1

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 hanya komponen produk yang tidak dimiliki oleh UPT ini. 2. Baru 88% Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. 3. Sistem antrian masih dijalankan secara elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil 4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur point (1). Tetapi tidak memanfaatkan masukan hasil 5. Standar Pelayanan Yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang Pelayanan. 6. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan . 7. Maklumat Pelayanan tidak tersedia 8. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung 9. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip. 10. Hasil SKM hanya 50% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti 11. Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang

		<p>ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak kewajiban, dan larangan KKN 5. Tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai dan pemberian sanksi dilakukan antara 1-3 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan. 3. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/ difabel/ lansia/ ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tidak tersedia kantin, fotocopy, toko ATK Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak. 6. 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. 7. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/ terlihat/ mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut 4. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan. 5. 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) dan perpustakaan daerah.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan 3. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 4. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan
6	Inovasi	Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi

Catatan Perbaikan :

1. Dalam Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur, harus lebih melibatkan berbagai unsur
2. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan mungkin bisa di tingkatkan dengan berbagai macam poster yang memudahkan sebagai tanda pelayanan
3. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai dapat di tingkatkan menjadi setiap bulan atau per tiga bulan sebagai factor penyemangat
4. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien

5. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya
6. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
7. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan
8. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
9. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan harus tersedia dengan berbagai fasilitas yang sudah ditetapkan standarnya.
10. Inovasi Layanan mobil pajak keliling sangat bagus sekali. Mungkin bisa di tingkatkan dengan sosialisasi dan penyebarluasan di media social.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT Pajak Cilegon II

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai dengan asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku 2. Sekitar 41-60% dari jumlah pelayanan yang di buat Standar Pelayanan 3. Tidak ada penomoran, antrian dengan sistem baris/geser tempat duduk langsung menuju ke setiap jenis layanan 4. Penyusunan Standar Pelayanan tanpa mengikutsertakan masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat 5. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang area pelayanan 6. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah di buat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan, namun tidak melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan 7. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan 8. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM 9. Hasil SKM sekitar 20% jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sekitar 21-40% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00,

		<p>Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan termasuk kategori cukup cepat 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan yang meliputi hak dan kewajiban 5. Tidak terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai dan pemberian sanksi antara 3-4 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tersedia tempat parkir, dimana parkir sembarang di pinggir jalan 2. Sarana Ruang Tunggu dilengkapi fasilitas televise, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, dan air minum 3. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita 4. Tidak Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tidak Tersedia fasilitas kantin, Fotokopi, toko ATK dan ruang laktasi/nursery di area kantor 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus yang tidak terpisah dari layanan lainnya
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum online dimana hanya bisa diakses ditempat layanan 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan dan SKM 3. Memiliki situs yang merupakan situs milik komersil non pemerintah 4. Tersedia informasi pelayanan public yang

		<p>tidak dimutakhirkan</p> <p>5. 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 public perpustakaan daerah dan kantor pemerintah lainnya</p>
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada petugas khusus dan konsultasi hanya bersifat tatap muka 2. Tersedia sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yang menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung
6	Inovasi	<p>Tersedia inovasi yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat kepada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi. Inovasi tersebut yakni inovasi Jemput Bola merupakan inovasi yang dibuat Unit Pajak 2 Cilegon mengenai pelayanan PBB yang dilakukan keliling ke rumah-rumah warga.</p>

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan maksimal hingga 80%
2. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien
3. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya
4. Standar pelayanan yang ditetapkan dan didokumentasikan sebaiknya tidak hanya dipublikasikan ruang area pelayanan, namun berbagai tempat termasuk media online
5. Maklumat Pelayanan agar disediakan, didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan dan media online
6. Informasi SKM agar didokumentasikan dan dipublikasikan di berbagai media, baik di ruang pelayanan maupun online

7. Hasil SKM sebaiknya meliputi seluruh jenis layanan dalam bentuk saran dan rekomendasi yang ditindaklanjuti seoptimal mungkin dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan
8. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetisi sesuai kebutuhan jenis layanan namun sebaiknya sekitar 81-100% dari nomenklatur yang ditetapkan
9. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dioptimalkan dan didokumentasikan
10. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
11. Sistem informasi pelayanan publik elektronik, sebaiknya berbasis online sehingga bisa diakses masyarakat dimana saja
12. Sebaiknya unit pelayanan memiliki situs sendiri dan dikelola oleh unit pelayanan sendiri
13. Informasi pelayanan publik sebaiknya dimutakhirkan setiap harinya
14. Sebaiknya tersedia sarana pelayanan pengaduan berbasis online

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH WILAYAH III

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Baru 80% Jenis Pelayanan yang dibuat Standar Pelayanan.2. Sistem antrian sudah dijalankan dengan baik sesuai standar pelayanan;3. Proses penyusunan Standar Pelayanan sudah melibatkan 4 unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.4. Standar Pelayanan yang ditetapkan didokumentasikan dan publikasikan di area ruang pelayanan.5. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan.6. Informasi tentang Standar Pelayanan dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, atau membaca di ruang pelayanan dan melalui media website.7. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan.8. Maklumat Pelayanan ada dalam media informasi di dalam ruangan pelayanan dan website, serta di area pemerintahan lainnya.9. Pengisian Kuesioner oleh pengguna layanan hanya permohonan yang disetujui.10. Hasil SKM dipublikasikan dan didokumentasikan di media informasi.11. Hasil SKM seluruh jenis layanan dalam

		<p>bentuk saran dan rekomendasi sudah ditindaklanjuti.</p> <p>12. Tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan segera setelah laporan SKM terbit.</p>
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan kurang lebih masih di sekitar 40% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00, Jam kerja kantor selama 8 Jam. Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung 3. Kesigapan pelaksana layanan terbilang cepat. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi dan sanksi. 5. Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dilakukan setiap 1 bulan. 6. Pemberian sanksi dilakukan eksekusi segera sejak pegawai dinyatakan melanggar.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir dan gratis, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat. Ada pemeriksaan karcis/kartu parkir, serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Sarana ruang tunggu dan toilet dilengkapi fasilitas yang sesuai dengan standar pelayanan. 3. Tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 4. Tersedia layanan konsultasi maupun layanan pengaduan berupa ruang khusus, yang mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik dan <i>online</i>.

		2. Tersedia situs milik unit pelayanan. Dan secara rutin dilakukan pemutakhiran sistem dan informasi pelayanan.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas khusus untuk konsultasi langsung dan melalui jarak jauh (telepon/sms/WA). 2. Dokumen pelaporan konsultasi dan pengaduan berupa dokumentasi/arsip manual, dan sudah berbasis IT. 3. Sarana pengaduan sudah baik sesuai dengan standar pelayanan.
6	Inovasi	Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat dan berkelanjutan. Namun, sayangnya belum diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik. Adapun inovasinya yaitu: 1) Pelayanan Keliling; 2) <i>Delivery Service</i> ; 3) Online PBB

Catatan Perbaikan:

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk secara keseluruhan perlu disediakan;
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%;
3. Penetapan Ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat sesuai dengan ketentuan, telah disosialisasikan dan melibatkan unsur masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. Maka kedepannya perlu dilakukan monev berkelanjutan;
4. Pengisian kuesioner agar melibatkan seluruh pengguna layanan;
5. Pelaksana layanan agar sesuai bidang nomenklatur dan kompetensinya di bidang pelayanan dan melengkapi berkas rekam jejak pendidikan dan pelatihan serta kursus yang pernah diikuti pelaksana layanan;
6. Pelaksana layanan agar terus optimal mencerminkan budaya kerja dengan menggunakan kelengkapan dinas dan menerapkan motto 5 S;
7. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan, dan memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan khusus;

8. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan dan sarana toilet yang tersedia perlu terus diperhatikan kebersihan dan kerapihannya serta memudahkan bagi kelompok rentan dan kelompok khusus (difabel);
9. Inovasi pelayanan perlu diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah IV

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan telah dibuat namun belum ditetapkan terhadap seluruh jenis pelayanan, SP yang ditetapkan telah didokumentasikan. Pada saat penyusunannya belum melibatkan masyarakat dan sesuai dengan 14 komponen sesuai peraturan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 2. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan mekanisme nomor antrian yang dipanggil 3. Telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan metode sederhana dan dilakukan pengisian kuesioner secara langsung oleh seluruh pengguna layanan. Hasil SKM tidak dipublikasikan dan hanya didokumentasikan menjadi arsip
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00-16.00 3. Kesigapan pelaksana layanan skala 4 termasuk dalam kategori baik 4. Tidak ada aturan Kode etik, budaya kerja pelayanan, dan pemberian penghargaan dan sanksi sudah ditetapkan.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir di dalam area kantor dengan petugas parkir 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi tv, ac, tempat duduk dan air minum,
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum <i>online</i> dan hanya bisa diakses di tempat layanan 2. UPT tidak memiliki website, hanya memanfaatkan media sosial

		3. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun
5	Konsultasi dan Pengaduan	Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung
6	Inovasi	Tersedia inovasi dilaksanakan kurang dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat

Catatan & Perbaikan

1. Perlu melibatkan unsur masyarakat dan masukan dari SKM dalam menyusun standar pelayanan
2. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan publikasi di media website dan media sosial.
3. Aturan tentang kode etik harus ada pada unit pelayanan ini
4. Perlu menyediakan sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus
5. Perlu membuat sistem informasi yang berisi seluruh informasi terkait pelayanan yang dipublikasikan luas berbasis elektronik *online*
6. Diharapkan agar pihak UPT dapat memodifikasi inovasi agar berlangsung berkelanjutan dan memberikan manfaat dalam jangka waktu yang panjang

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSI
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT SAMPAH 2

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 tidak ada kejelasan komponen dimiliki oleh UPT ini. 2. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di UPT Sampah Wilayah 2. 3. Sistem antrian masih dijalankan secara non elektronik dengan dibagi setiap jenis layanan/ atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan tidak didokumentasikan dan publikasikan. 5. 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. 6. Maklumat Pelayanan tersedia namun hanya di dokumentasikan dan tidak dipublikasikan 7. Tidak memiliki Mekanisme SKM 8. Tidak ada Hasil SKM 9. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM 10. Tidak ada tindak lanjut hasil SKM.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan namun belum tersedia informasi mengenai pendidikan formal, informasi mengenai diklat dan informasi mengenai sertifikat yang dimiliki oleh pelaksana layanan. 2. Jam kerja Kantor di mulai pukul 08.00 hingga 16.00 dan jam Pelayanan sama persis dengan jam kerja kantor dengan durasi 8

		<p>jam. Saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan agak lambat (3-4 menit) 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan 5. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai tiap 1 tahun sekali dan pemberian sanksi selambatnya dilakukan 1 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor, ada petugas parkir, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Sarana Ruang Tunggu hanya tersedia televisi dan bahan bacaan dilengkapi arena bermain anak. 3. Tersedia toilet di ruang tunggu pelayanan dengan kloset duduk, toiletres dan air bersih. 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/ difabel/ lansia /ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi maupun pengaduan dan informasi berupa ruangan khusus namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik 2. UPT Sampah 2 tidak memiliki website 3. Memiliki sistem informasi pelayanan public pendukung operasional seperti keuangan dan SDM. 4. 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 didistribusikan ke stakeholder.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan berupa petugas langsung untuk konsultasi langsung dan tidak ada dokumentasi/arsip. 2. Tersedia sarana pengaduan berupa kotak pengaduan, alamat surat pengaduan, ada petugas khusus yang menangani pengaduan, email, sms dan media sosial dan pengaduan ini didokumentasikan berupa arsip berbentuk softcopy/hardcopy.
6	Inovasi	Tidak ada inovasi

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Standar Pelayanan Produk.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Seluruhnya harus dilengkapi.
3. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Dilengkapi ruang pelayanannya.
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya.
5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
6. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
7. Perlu disusun aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan di UPT Sampah 2.
8. Informasi non elektronik sudah ada berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll
9. Kondisi riil Standar Pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.

10. Wajib melaksanakan SKM dan Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindak lanjutnya.
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Fasilitas Ruang tunggu pelayanan perlu dilengkapi sesuai standar kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan. Berbagai fasilitas harus disediakan yang sudah ditetapkan standarnya.
13. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan
14. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara layanan.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT SAMPAH 3

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 tidak ada kejelasan komponen dimiliki oleh UPT ini. 2. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di UPT Sampah Wilayah 3. 3. Tidak memiliki sistem antrian. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan tidak didokumentasikan dan publikasikan. 5. 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. 6. Maklumat Pelayanan tersedia namun hanya di dokumentasikan dan tidak dipublikasikan 7. Tidak memiliki Mekanisme SKM 8. Tidak ada Hasil SKM 9. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM 10. Tidak ada tindak lanjut hasil SKM.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi pelaksana layanan berkisar 41%-60% dari nomenklatur yang ditetapkan. 2. Jam kerja Kantor di mulai pukul 08.00 hingga 16.00 dan jam Pelayanan sama persis dengan jam kerja kantor dengan durasi 8 jam. Saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan. 3. Tambahan kerja layanan dilakukan saat hari besar. 4. Kesigapan pelaksana layanan

		<p>membutuhkan sangat cepat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan 6. Terdapat pemberian penghargaan bagi pegawai tiap 1 tahun sekali dan pemberian sanksi selambatnya dilakukan 1 bulan sejak pegawai dinyatakan melanggar. 7. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor, ada petugas parkir, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, tidak terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2. Sarana Ruang Tunggu hanya tersedia televisi dan bahan bacaan. 3. Tersedia toilet namun tidak ada pemisahan antara laki-laki dan perempuan. 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/ difabel/ lansia /ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 5. Tidak tersedian fasilitas penunjang lainnya seperti fotocopy, toko atk, ruang laktasi dan ruang bermain anak. 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi maupun pengaduan dan informasi berupa ruangan khusus terletak di bagian depan kantor/terlihat/ mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik 2. UPT Sampah 3 tidak memiliki website 3. Tidak memiliki sistem informasi pelayanan public pendukung operasional 4. 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 publik seperti Alun-alun atau perempatan jalan.
5	Konsultasi dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana dan media konsultasi

	Pengaduan	<p>layanan berupa email, Telpon dan media sosial whatsapp. Dengan adanya media sosial Whatsapp terdapat media pelayanan konsultasi berbasis online dan petugas khusus yang menangani konsultasi.</p> <p>2. Tersedia sarana pengaduan berupa email, Telpon dan media sosial whatsapp. dan pengaduan ini, dengan adanya media sosial Whatsapp terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang menangani konsultasi.</p>
6	Inovasi	Tidak ada

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Seluruh Standar Pelayanan Produk.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Seluruhnya harus dilengkapi.
3. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Dilengkapi ruang pelayanannya.
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya.
5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
6. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
7. Informasi non elektronik sudah ada berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll
8. Website harus dibuat setidaknya difasilitasi oleh Dinas Lingkungan Hidup.
9. Kondisi riil Standar Pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.
10. Wajib melaksanakan SKM dan Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindak lanjutnya.

11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Fasilitas Ruang tunggu pelayanan perlu dilengkapi sesuai standar kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan. Berbagai fasilitas harus disediakan yang sudah ditetapkan standarnya.
13. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan
14. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara layanan.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT PENGELOLAAN SAMPAH WILAYAH 4

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Standar pelayanan di UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 secara keseluruhan masih amat kurang.2. Kekurangan paling menonjol adalah tidak ada data terkait SKM, baik dokumentasi maupun tindak lanjut.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Profesionalisme SDM masih amat kurang.2. Hal yang menonjol adalah kesigapan dalam memberikan pelayanan secara cepat.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Hal yang menonjol di aspek ini adalah tersedianya sarana dan media konsultasi layanan secara lengkap.2. Hanya saja pelayanan dan dokumentasi masih bersifat manual.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none">1. UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 tidak memiliki webiste khusus.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua aspek terpenuhi secara maksimal.
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none">1. Inovasi adalah sistem absensi yang dilaksanakan di kantor sehingga lebih tertib. Inovasi ini diikuti UPT Pengelolaan Sampah lainnya.

Catatan Perbaikan :

1. Perlu peningkatan secara keseluruhan dari UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 di ke-6 Aspek Pelayanan Publik untuk naik menjadi predikat cukup.
2. Namun yang menjadi catatan adalah pelayanan publik oleh UPT Pengelolaan Sampah Wilayah 4 berbeda dengan pelayanan publik oleh unit pelayanan publik lainnya.
3. UPT Pengelolaan Sampah lebih banyak memberikan pelayanan di LAPANGAN daripada di kantor.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT PENGELOLAAN DANA BERGULIR

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Pengelolaan Dana Bergulir berupaya menyajikan informasi pelayanan baik secara off line maupun online. 2. Walaupun masih bergabung dengan , website http://diskopumk.cilegon.go.id/, namun menampilkan informasi pelayanan publik yang bisa diakses masyarakat dengan mudah.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek ini juga cukup baik. Hampir semua aspek mendapatkan nilai maksimal.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek sarana dan prasarana cukup memadai. Kekurangan hanya belum adanya sarana pelayanan khusus untuk kaum difabel.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website UPT PDB masih menggunakan bergabung dengan website Dinas Koperasi Usaha Mikro dan kecil yaitu http://diskopumk.cilegon.go.id/ . 2. Namun demikian dalam website tersebut nampak berusaha memaksimalkan layanan via website tersebut, misalnya profil sampai berbagai fitur terkait pelayanan publik.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua aspek terpenuhi secara maksimal. 2. Hal yang menonjol di aspek ini adalah

		tersedianya sarana dan media konsultasi layanan secara lengkap. 3. Hanya saja pelayanan dan dokumentasi masih bersifat manual.
6	Inovasi	1. Inovasi yang berjalan dari tahun 2019 sampai sekarang adalah kring 30 menit.

Catatan Perbaikan :

1. Perlu upgrade website menjadi website tersendiri terpisah dari website <http://diskopumk.cilegon.go.id/> untuk memudahkan pelayanan publik berbasis internet.
2. Harus dibangun sarana pelayanan khusus untuk kaum difabel.
3. Pelayanan dan dokumentasi harus ditingkatkan agar tersedia secara online
4. Perlu inovasi baru.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT Perlindungan Perempuan dan Anak

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan telah dibuat dan telah ditetapkan terhadap seluruh jenis pelayanan, SP yang ditetapkan telah didokumentasikan. Pada saat penyusunannya belum melibatkan masyarakat sesuai dengan 14 komponen sesuai peraturan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 2. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan 3. 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. Hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk <i>Customer Service</i> (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 3. Kesigapan pelaksana layanan skala 4 termasuk dalam kategori baik 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan hanya meliputi hak dan kewajiban, Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir di dalam area kantor dengan petugas parkir dan berbayar 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi tv, ac, tempat duduk dan air minum,
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik, namun belum <i>online</i> dan hanya bisa diakses di tempat layanan

		<p>2. UPT tidak memiliki website, hanya memanfaatkan media sosial</p> <p>3. Pemutakhiran informasi pelayanan publik tidak dilakukan secara berkala</p>
5	Konsultasi dan Pengaduan	Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan
6	Inovasi	Tersedia inovasi dilaksanakan kurang dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat

Catatan & Perbaikan

1. Perlu melibatkan unsur masyarakat dan masukan dari SKM dalam menyusun standar pelayanan
2. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan dan publikasi di media website dan media sosial.
3. Perlu adanya ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan
4. Perlu menyediakan toilet yang terpisah antara Perempuan dan Laki-Laki serta sarana untuk bisa melayani seluruh masyarakat, termasuk dari kelompok berkebutuhan khusus
5. Perlu membuat sistem informasi yang berisi seluruh informasi terkait pelayanan yang dipublikasikan luas berbasis elektronik *online* serta pemutakhiran informasi pelayanan publik harus dilakukan secara berkala
6. Diharapkan agar pihak UPT dapat memodifikasi inovasi agar berlangsung berkelanjutan dan memberikan manfaat dalam jangka waktu yang panjang

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT BALAI LATIHAN KERJA

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan <20% dari jumlah pelayanan 3. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil. 4. Penyusunan SP tanpa keterlibatan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 5. Tidak tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan. 6. Tidak tersedia SP 7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon. 8. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan. 9. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak). 10. Tidak melakukan survei secara langsung dan/atau online. 11. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM. 12. SKM tidak ditindaklanjuti 13. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 -16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. 3. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. 4. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan 5. Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. 6. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan AC/sirkulasi udara. 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 4. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda / difabel / lansia / ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya. 6. Tersedia kantin dan fotocopy. 7. 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. 8. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. 3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain

		<p>tersebut</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus). 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. 3. Terdapat lengkap sarana dan petugas pelayanan pengaduan 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
6	Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia inovasi, dilaksanakan kurang dari 1 tahun <p>Inovasinya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan Sosial Media - Pembuatan Database Alumni

Catatan Perbaikan :

1. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%.
2. Sistem antrian sebaiknya secara elektronik dan dibagi pada setiap jenis layanan/ dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun
3. Proses perumusan Standar Pelayanan sebaiknya melibatkan unsur masyarakat seperti tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan LSM
4. Standar Pelayanan yang sudah disusun sebaiknya dipublikasikan di area ruang pelayanan, media informasi, media cetak dan website/media sosial
5. Dokumentasi Standar Pelayanan sebaiknya dipublikasikan tidak hanya di area ruang pelayanan dan website saja tetapi juga di media informasi dan media cetak
6. Standar Pelayanan dipublikasikan di ruang tempat layanan, media sms, telepon, email dan website
7. Standar pelayanan harus memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, keamanan produk layanan)
8. Maklumat Pelayanan perlu disusun, didokumentasikan dan dipublikasikan
9. Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan pada seluruh jenis layanan, dipublikasikan dan ditindaklanjuti

10. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan kebutuhan jenis layanan sebesar 80% dari nomenklatur yang ditetapkan
11. Pelayanan perlu dilakukan secara responsif waktu dengan tidak menghentikan layanan pada jam istirahat. Petugas layanan melakukan istirahat secara bergiliran
12. Perlu dilakukan pemberian penghargaan minimal 4 bulan sekali
13. Budaya pelayanan perlu ditingkatkan dengan mengenakan pakaian seragam khusus, identitas nama, serta PIN/logo unit pelayanan
14. Perlu adanya petugas parkir dan pemeriksaan karcis agar lahan parkir menjadi lebih aman
15. Fasilitas ruang tunggu perlu ditingkatkan dengan menambahkan televisi, bahan bacaan, monitor dan air minum
16. Toilet perempuan dan laki - laki sebaiknya dipisahkan dan ada pilihan kloset jongkok maupun kloset duduk. Selain itu perlu disediakan wastafel dan toiletries
17. Perlu dipikirkan layanan bagi berkebutuhan khusus seperti step lobby, toilet khusus loket khusus, petugas khusus, kursi roda dan lainnya

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT KELUARGA BERENCANA

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari 6 Komponen Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan PermenPANRB No 15 Tahun 2014 tidak ada kejelasan komponen dimiliki oleh UPT ini. 2. Tidak ada kejelasan prosentase Jenis Pelayanan yang di buat Standar Pelayanan. Tidak ada bukti kondisi Riil Standar pelayanan di UPT Keluarga Berencana. 3. Tidak memiliki sistem antrian. 4. Standar Pelayanan Yang ditetapkan tidak didokumentasikan dan dipublikasikan. 5. 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. 6. Maklumat Pelayanan tersedia namun hanya di dokumentasikan dan tidak dipublikasikan 7. Tidak memiliki Mekanisme SKM 8. Tidak ada Hasil SKM 9. Tidak ada saran dan rekomendasi Hasil SKM karena tidak melaksanakan SKM 10. Tidak ada tindak lanjut hasil SKM.
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediannya Pelaksana layanan dengan kompetensi pelaksana layanan berkisar 61%-80% dari nomenklatur yang ditetapkan. Dapat dikatakan sudah baik. 2. Jam kerja Kantor di mulai pukul 08.00 hingga 16.00 dan jam Pelayanan sama persis dengan jam kerja kantor dengan durasi kurang dari 8 jam, dengan jeda waktu istirahat pelayanan. 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan sangat lambat. 4. Tersedia aturan perilaku dan kode etik

		<p>pelaksana layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai tdan tidak ada pemberian sanksi kepada pegawai dinyatakan melanggar. 6. Pelaksana layanan sudah mencerminkan budaya kerja menggunakan seragam khusus, identitas nama, mengenakan atribut unit pelayanan serta menerapkan Motto 5 S
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor, tidak ada petugas parkir, tidak ada pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, 2. Tersedia toilet namun tidak ada pemisahan antara laki-laki dan perempuan. 3. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/ difabel/ lansia /ibu hamil/ berkebutuhan khusus lainnya 4. Tidak tersedian fasilitas penunjang lainnya seperti fotocopy, toko atk, ruang laktasi dan ruang bermain anak. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi maupun pengaduan dan informasi berupa ruangan khusus terletak di bagian depan kantor/terlihat/ mudah diakses.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan namun hanya sebagian informasi diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana. 2. UPT KB tidak memiliki website 3. Tidak memiliki sistem informasi pelayanan public pendukung operasional 4. 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 publik seperti Alun-alun atau perempatan jalan.
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tersedia sarana dan media konsultasi layanan 2. Tidak Tersedia sarana pengaduan berupa email, Telpon dan media sosial whatsapp.

		dan pengaduan ini, dengan adanya media sosial Whatsapp terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yang layanan.
6	Inovasi	Tidak ada

Catatan Perbaikan :

1. Komponen Standar Pelayanan yang harus dilengkapi adalah Seluruh Standar Pelayanan Produk.
2. Jumlah Standar Pelayanan harus menyesuaikan dengan Jumlah Jenis Layanan hingga 100%. Seluruhnya harus dilengkapi.
3. Sistem antrian sebaiknya menggunakan sistem elektronik agar lebih efektif dan efisien. Dilengkapi ruang pelayanannya.
4. Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan seluruh unsur Masyarakat (tokoh masyarakat, LSM ,unsur akademisi dan dunia usaha) dan dilakukan penetapannya.
5. Maklumat pelayanan agar dipublikasikan di ruang pelayanan
6. Kelengkapan berkas dari SDM penyedia layanan berupa informasi masa kerja, pendidikan formal maupun kepesertaan diklat sebaiknya dilengkapi
7. Informasi non elektronik sudah ada berupa poster /spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll
8. Website harus dibuat setidaknya difasilitasi oleh Dinas terkait.
9. Kondisi riil Standar Pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni 14 Komponen.
10. Wajib melaksanakan SKM dan Hasil SKM agar dipublikasikan dan dioptimalkan tindak lanjutnya.
11. Parkir kendaraan agar memperhatikan aspek keteraturan, keamanan dan ketersediaan lahan.
12. Fasilitas Ruang tunggu pelayanan perlu dilengkapi sesuai standar kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan. Berbagai fasilitas harus disediakan yang sudah ditetapkan standarnya.

13. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai sebagai apresiasi atas prestasi maupun pembinaan terhadap bentuk pelanggaran sebagai kendali penegakan disiplin perlu dilaksanakan dan didokumentasikan
14. Inovasi pelayanan perlu diciptakan oleh penyelenggara layanan.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009

Lampiran Surat Sekretaris Daerah

Nomor :

Tanggal :

UPT KESELAMATAN TERPADU

NO	ASPEK	URAIAN
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.2. Umlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan3. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog) dan media informasi (baliho/billboard)6. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun tidak disosialisasikan dan tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.7. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon8. SP yang ditetapkan telah memberikan

		<p>kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website 10. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online 11. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). 12. Hasil SKM 60% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 13. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan
2	Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 - 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 3. Kesigapan pelaksana layanan membutuhkan waktu 5 menit. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan

		<p>kewajiban, laranganKKN, dan larangan diskriminasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 3 (tiga) bulan. 6. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar 7. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. 2. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun. 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. 5. Tidak tersedia kantin, fotocopy, toko ATK, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak. 6. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya. 7. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan

		<p>penilaian kinerja lembaga.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi 3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut 4. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester 5. 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).
5	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 4. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.
6	Inovasi	Belum adanya inovasi

Catatan Perbaikan :

1. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun tidak disosialisasikan dan tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.

2. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik bisa di upayakan dengan jarak waktu lebih pendek missal perbulan dengan system evaluasi untuk pelayanan
3. Informasi mengenai SKM bisa dipublikasikan secara luas sebagai bentuk keterbukaan
4. Fasilitas parkir dan toilet bisa dapat di tingkatkan dengan standar lebih baik lagi
5. Konsultasi dan pengaduan sebaiknya di buka juga dalam layanan online seperti email atau khusus dalam system website.
6. System dokumentasi bisa juga diarsipkan dalam website sehingga mewujudkan transparansi dan keterbukaan
7. Inovasi harus diciptakan dan harus berkelanjutan sebagai wujud kreatifitas dan juga inovasi pelayanan.

PJ. SEKRETARIS DAERAH

H. Maman Mauludin, SH. MSi
NIP. 196607271994031009