Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik Prima

Deputi Bidang Pelayanan Publik
Kementerian PANRB

PALANGKA RAYA, 27 SEPTEMBER 2018

6 PENYAKIT BIROKRASI DI INDONESIA ADALAH...

- **PERTAMA**

Masih banyaknya pemerintah daerah yang memiliki persentase **belanja operasional** untuk kebutuhan internal pemerintah yang lebih besar dari belanja publik

- **KETIGA**

Inefektivitas dan **inefisiensi** dalam pengelolaan pembangunan

- **KELIMA**

Organisasi pemerintah yang cenderung besar, baik di pusat maupun di daerah, yang cenderung memanfaatkan kemungkinan untuk memperbesar struktur tanpa melihat kebutuhan nyata, ketersediaan sumber daya yang dimiliki, kondisi terkini yang dihadapi, dan cakupan wilayah pelayanan

- **KEDUA**

Tingkat **korupsi** yang cukup tinggi

- **KEEMPAT**

Kualitas ASN masih belum optimal dalam mendukung kinerja pemerintah

- **KEENAM**

Kualitas pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan publik

Program Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- Perpres No 47/2015 : KemenpanRB-Nakhoda RB
- Perpres No 81/2010: Grand Design-RB 2010-2015
- UU No 25/2009: Yanlik dan Peraturan Pelaksana
- PermenPANRB

Kondisi Saat Ini

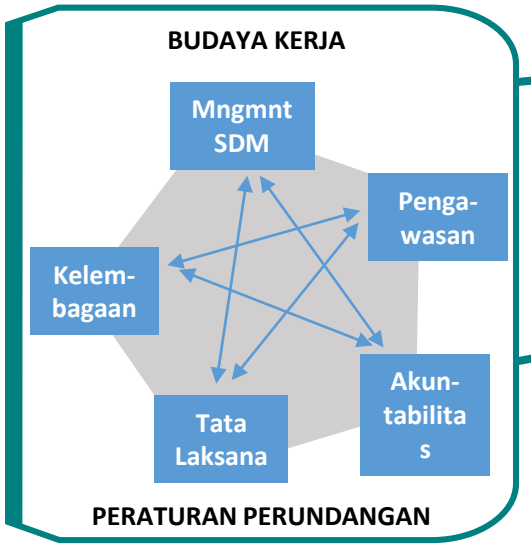
Data Survey

- Indeks Persepsi Korupsi Tahun 2017=Skor 37 (Ranking 96 dari 180 Negara)
- EoDB Tahun 2018= Peringkat 72 dari 189 Negara

Kondisi Birokrasi

- Kualitas pelayanan buruk,mahal,lama,rumit
- Kinerja SDM rendah
- Koruptif
- Tidak adanya standar pelayanan

8 AREA REFORMASI BIROKRASI



Hasil yang diharapkan

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik Prima (Sesuai UU 25/2009)

- Investasi (Pro Growth)
- Kesempatan Kerja (Pro Job)
- Pendapatan Naik (Pro Poor)
- Kelestarian Lingkungan (Pro Environment)

KEBIJAKAN KEMENPAN-RB
BIDANG PELAYANAN PUBLIK

PermenPANRB NOMOR

1. **15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan**
2. **24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional**
3. **13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional**
4. **14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**
5. **16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**
6. **17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**
7. **23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik**
8. **3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018**

Permenpan Nomor 14 tahun 2017
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

SKM

01 SASARAN

- Mengukur kepuasan masyarakat
- Mendorong peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik

02 TUJUAN

Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

03 RUANG LINGKUP

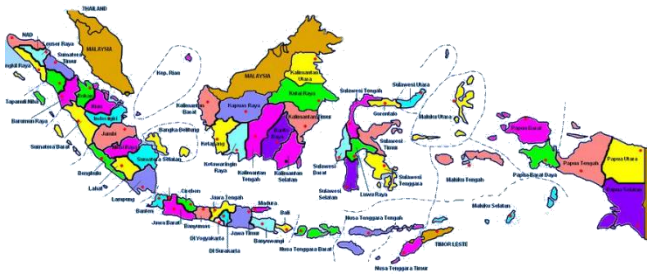
1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Maklumat pelayanan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

04 HASIL SKM

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan unit penyelenggara pelayanan
3. *Feedback* dalam memperbaiki pelayanan
4. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
5. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Permenpanrb No. 17 Tahun 2017

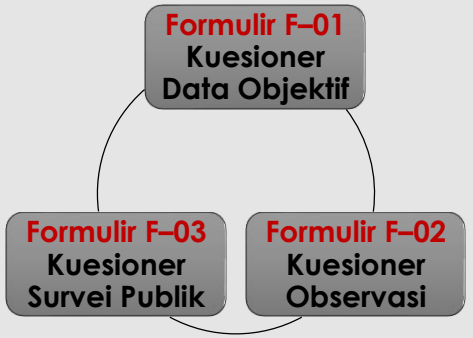
Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



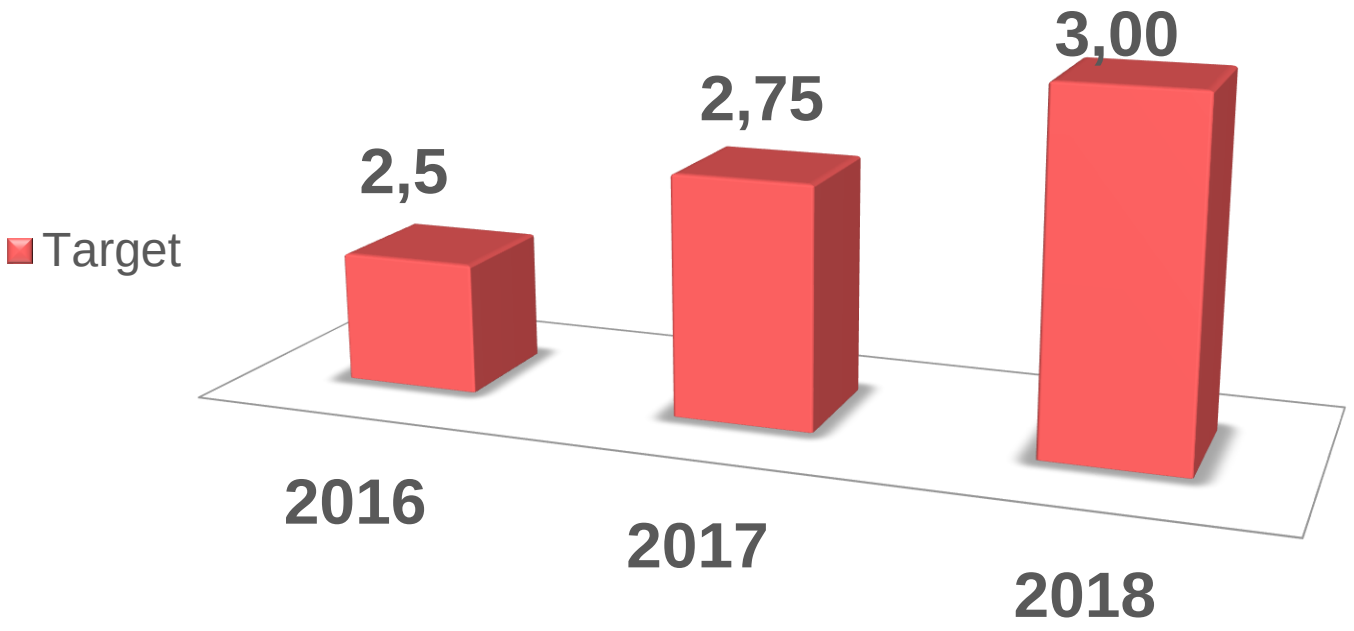
Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Prioritas Pembinaan
1,01 – 1,50	E	
1,51 – 2,00	D	
2,01 – 2,50	C-	Cukup (DC)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (DC)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

ASPEK/PRINSIP	Keadilan	Partisipasi	Akuntabilitas	Transparansi	Berdayaguna	Aksesibilitas
Kebijakan Pelayanan						
Profesionalisme SDM						
Sarana Prasarana						
SIPP						
Konsultasi & Pengaduan						
Inovasi						

INDIKATOR
(Hasil persilangan antara ASPEK dan PRINSIP)



INDEKS PELAYANAN PUBLIK



Lokus Evaluasi 2018:

- **Provinsi**: RSUD, DPMPTSP, SAMSAT
- **Kab/Kota**: RSUD, DPMPTSP, DISDUKCAPIL, POLRES/POLRESTA
- **K/L**: UPP yang melaksanakan fungsi utama ditentukan oleh masing-masing instansi

Pada **208 Kab/Kota**, **34 Prov, 57 K/L**

Tahun 2018 dilaksanakan uji coba instrumen *online*:

- **RSUD Tangerang**
- **Polres Metro Jakarta Selatan**

Dilaksanakan sosialiasi dan pengukuran IPP secara *online*

PERMENPAN NOMOR 16 TAHUN 2017

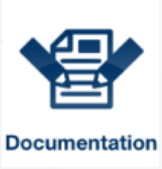
FORUM KONSULTASI PUBLIK

- **Diskusi/Dialog/FGD**

Bentuk dialog dapat menggunakan beberapa metode, misal : dialog interaktif, FGD

- **Mufakat**

Setelah terjadi proses diskusi dan dialog, proses selanjutnya adalah adanya mufakat antara penyelenggara dan perwakilan *stakeholders*.



- **Dokumentasi**

Pelaksanaan kegiatan FKP, wajib didokumentasi agar dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan mufakat yang telah disepakati, dan bahan penyusunan laporan pelaksanaan. Bentuk dokumentasi berupa: dokumen, foto, video;

- **Berita Acara**

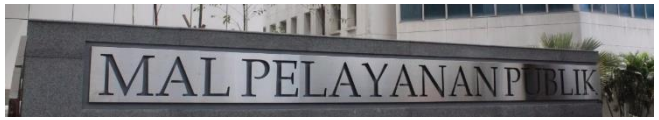
Berita acara dibuat sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan dan komitmen terhadap masyarakat ;

MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

Kondisi Awal

- Penggunaan Sumberdaya dan fasilitas kurang optimal dan cenderung kurang efisien
- Ego sektoral masing-masing instansi
- Pelayanan Pemerintah Pusat, Daerah dan bisnis belum terpadu serta terintegrasi dalam satu sistem layanan

8 Mal Pelayanan Publik (MPP)
guna sistem pelayanan yang terpadu di Indonesia



- KEMUDAHAN
- KECEPATAN
- KETERJANGKAUAN
- KENYAMANAN

PERESMIAN MPP

12 Februari 2018	
12 Oktober 2017	
6 Oktober 2017	
6 Oktober 2017	
12 Februari 2018	
14 Desember 2017	
21 April 2018	
5 April 2018	

Selanjutnya, 17 MPP akan dibuka di:

1. KAB. BELU
2. KAB. BADUNG
3. KAB. BANTUL
4. KAB. BANYUMAS
5. KAB. KULONPROGO
6. KAB. SIDOARJO
7. KAB. KARANGASEM
8. KAB. MANOKWARI
9. KOTA BANDA ACEH
10. KOTA PAYAKUMBUH
11. KOTA MAKASSAR
12. KOTA MOJOKERTO
13. KOTA PADANG
14. KOTA PALEMBANG
15. KOTA PEKANBARU
16. KOTA SAMARINDA
17. KOTA TANGERANG

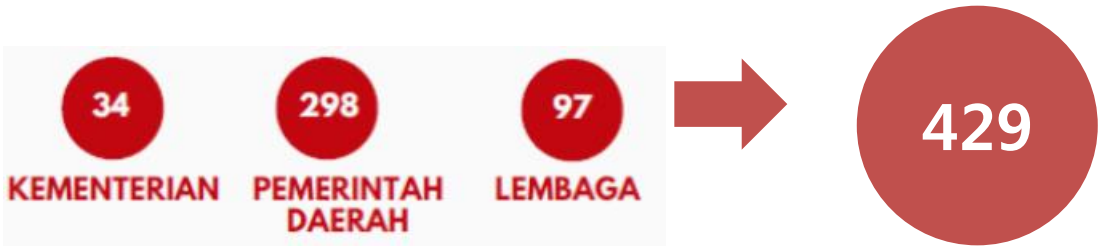
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

SP4N-LAPOR!

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Diperbaharui Per Maret 2018

KETERHUBUNGAN K/L/D	
Tahun 2016	Tahun 2017
34 Kementerian	34 Kementerian
2 Lembaga	95 Lembaga
5 Pemerintah Daerah	293 Pemerintah Daerah



Peran Kemenpan RB:

1. Penghematan anggaran sekitar 88 M Rupiah, sebagai konsekuensi penggunaan aplikasi bersama pengaduan pelayanan publik
   (di asumsikan 300 Juta untuk biaya aplikasi dan server di tiap Instansi Pemerintah)
2. Memberikan kemudahan masyarakat dalam melapor karena SP4N-LAPOR! menerapkan prinsip "No Wrong Door Policy"

Untuk Tahun 2018 data keterhubungan LAPOR dilihat dari keaktifan akun dan integrasi serta adanya SK Pengelola Pengaduan

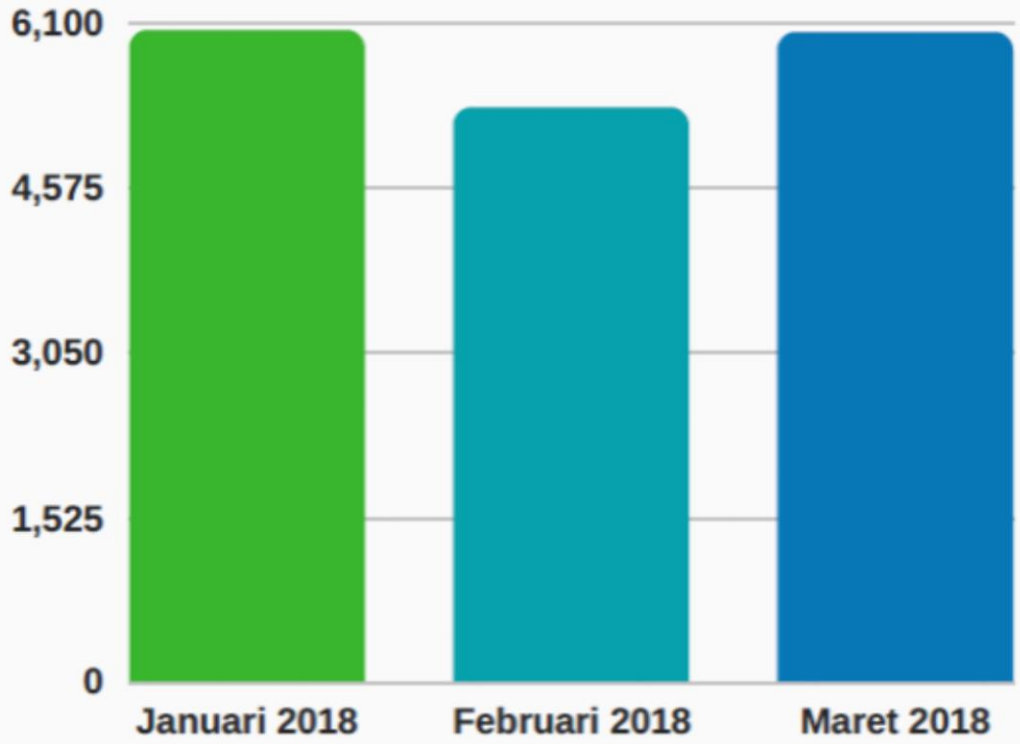
Data Keterhubungan = 429

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

SP4N-LAPOR!

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

JUMLAH LAPORAN TRIWULAN I 2018



Topik Laporan Triwulan I 2018

Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)
[982 laporan]

Ketenagakerjaan
[964 laporan]

BPJS Kesehatan
[909 laporan]

Imigrasi
[873 laporan]

BPJS Kesehatan
[909 laporan]

Perkembangan SIPP

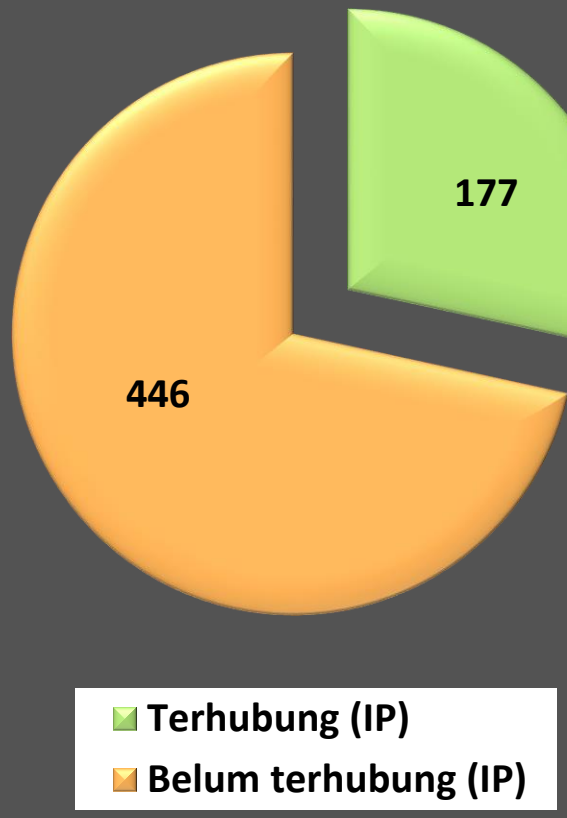
Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah sistem yang menyediakan informasi pelayanan publik sebagai dasar peta pelayanan publik nasional, dimana setiap unit penyelenggara pelayanan publik pada setiap penyelenggara pelayanan publik, sekurang-kurangnya menyediakan informasi mengenai:

1. Profil penyelenggara;
2. Profil pelaksana;
3. Jenis pelayanan yang diberikan;
4. Standar pelayanan;
5. Maklumat pelayanan;
6. Penilaian kinerja.

Indikator Keterhubungan SIPP Yang Baik

1. **Terdapat Pengelola Yang Aktif.**
   Pengelola (Admin Instansi dan/atau Sub Admin Instansi) mengisi data pada fitur profil penyelenggara, profil pelaksana, dan standar pelayanan.
2. **Ketepatan Konten Standar Pelayanan.**
   Pengelola (Admin Instansi dan/atau Sub Admin Instansi) mengisi konten Standar Pelayanan Publik.

Perkembangan SIPP



Data Keterhubungan Saat Ini

Dengan Rincian Instansi Pemerintah (IP)		
Kementerian	:	22 IP
Lembaga	:	31 IP
Pemerintah Daerah	:	118 IP
BUMN	:	5 IP
Total		177 IP

Update : 24 Mei 2018

Perkembangan E-Services

Tingkatan E-Services

05 OPTIMALISASI - PRIMA
Dapat beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan internal penyelenggara (optimalisasi)

04 KOLABORASI - SANGAT BAIK
Diberikan melalui integrasi dengan pelayanan e-services lainnya (kolaborasi)

03 TRANSAKSI - BAIK
Diberikan melalui pertukaran informasi dan layanan (transaksi)

02 INTERAKSI - CUKUP
Diberikan dalam bentuk layanan 2 arah (interaksi)

01 INFORMASI - KURANG
Diberikan dalam bentuk 1 arah (informasi)

Pemetaan E-Services (UPP)

K/L/D	Tingkatan				
	1	2	3	4	5
Kementerian	15	19	20	-	-
Lembaga	10	12	1	-	-
Pemerintah Daerah	242	141	33	-	-

Update : 4 Mei 2018
(Kementerian, LPNK, Seluruh Indonesia)

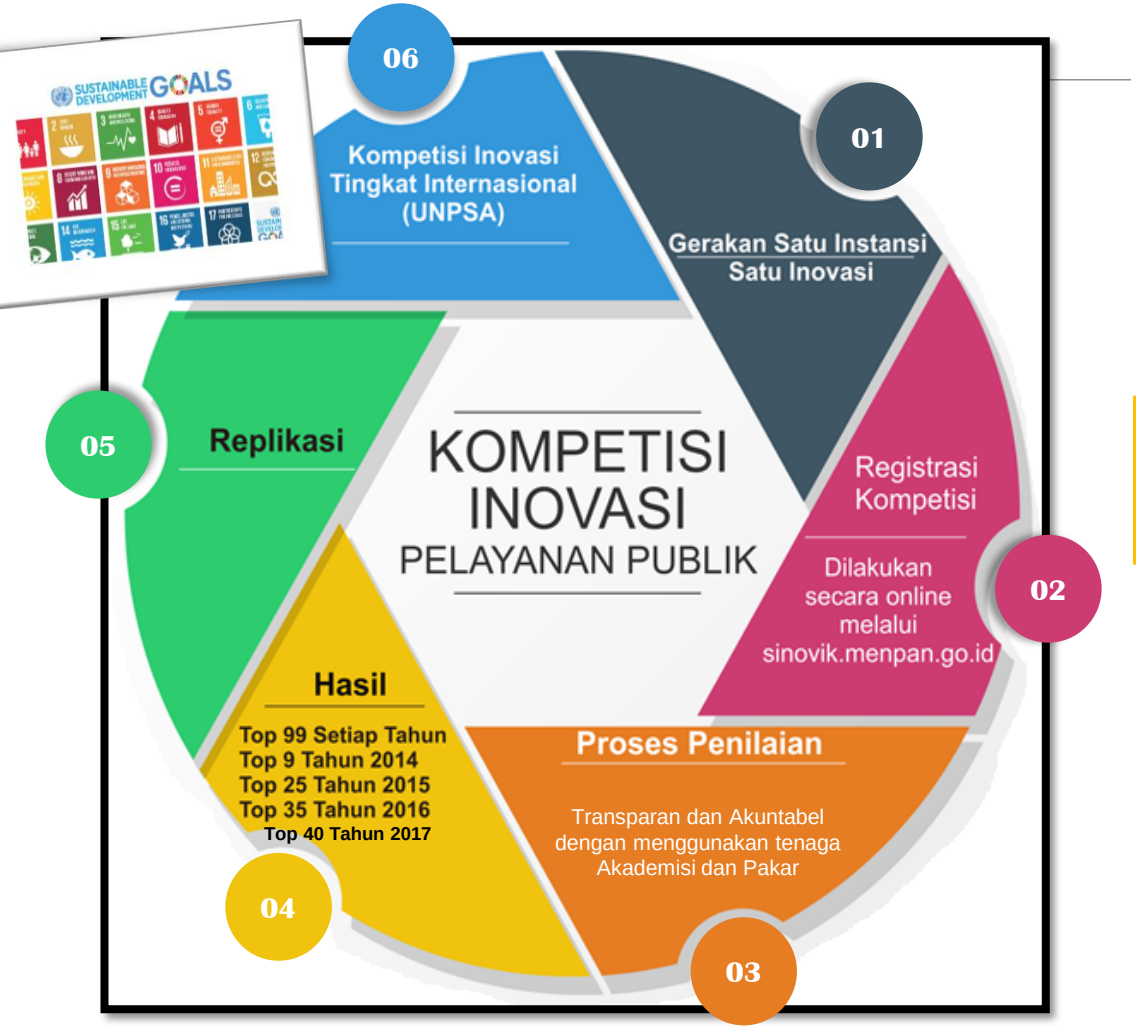
STRATEGI PEMBINAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

"Inovasi Pelayanan Publik adalah **terobosan** jenis pelayanan baik yang merupakan **gagasan/ide kreatif orisinal** dan/atau **adaptasi/modifikasi** yang memberikan **manfaat bagi masyarakat**, baik secara **langsung maupun tidak langsung**."

- **Pembentukan:** Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)
- **Pengembangan:** Replikasi Inovasi Pelayanan Publik, salah satunya melalui pembangunan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP)
- **Pelembagaan:** Inovasi Pelayanan Publik menjadi program (dan dianggarkan), bagian dari tupoksi, memiliki dasar hukum, dan budaya organisasi.

KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KIPP)



One Agency One Innovation

Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota) wajib menciptakan minimal 1 (satu) inovasi setiap tahun.

ONLINE http://sinovik.menpan.go.id

PENILAIAN akuntabel oleh Tim Evaluator dan Tim Panel Independen (bukan Kementerian PANRB).

HASIL

Top 99 dan Top 9 Tahun 2014 - Top 99 dan Top 25 Tahun 2015
Top 99 dan Top 35 Tahun 2016 - Top 99 dan Top 40 Tahun 2017

REPLIKASI melalui Forum Replikasi Nasional; *Innovation Hub* / Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) di Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Sumatera Selatan; dan Penyusunan Pedoman Replikasi Inovasi Pelayanan Publik Nasional.

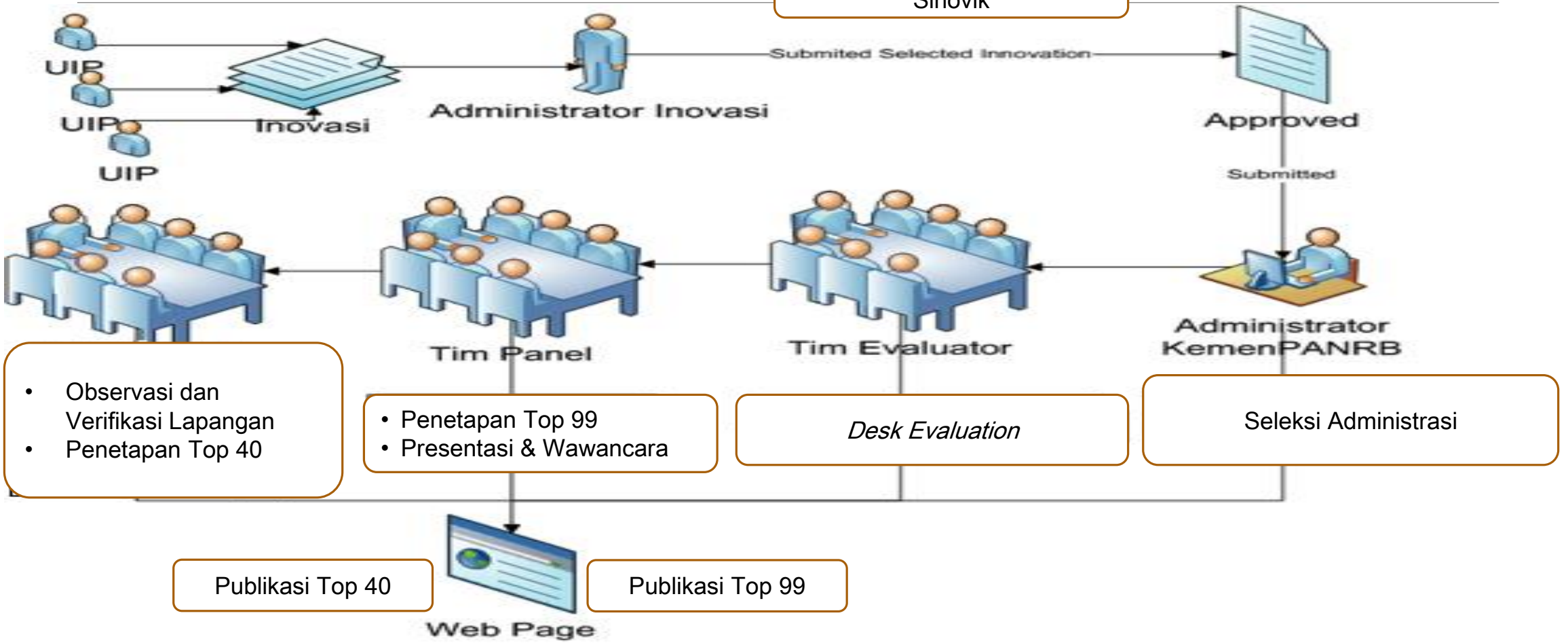
UNPSA

- UN (PBB) menyelenggarakan *UN Public Service Awards* (UNPSA) sejak tahun 2003 sebagai bentuk apresiasi terhadap para pelayan publik yang berkinerja luar biasa (berinovasi).
- **SDGs 2030** (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan) menjadi acuan berinovasi bagi para pelayan publik di seluruh dunia.
- Top 99 hasil KIPP diajukan ke UNPSA sesuai dengan kategori kompetisi.

ALUR KIPP

Pendaftaran *online* via Sinovik

http://sinovik.menpan.go.id



- Observasi dan Verifikasi Lapangan
- Penetapan Top 40

- Penetapan Top 99
- Presentasi & Wawancara

Desk Evaluation

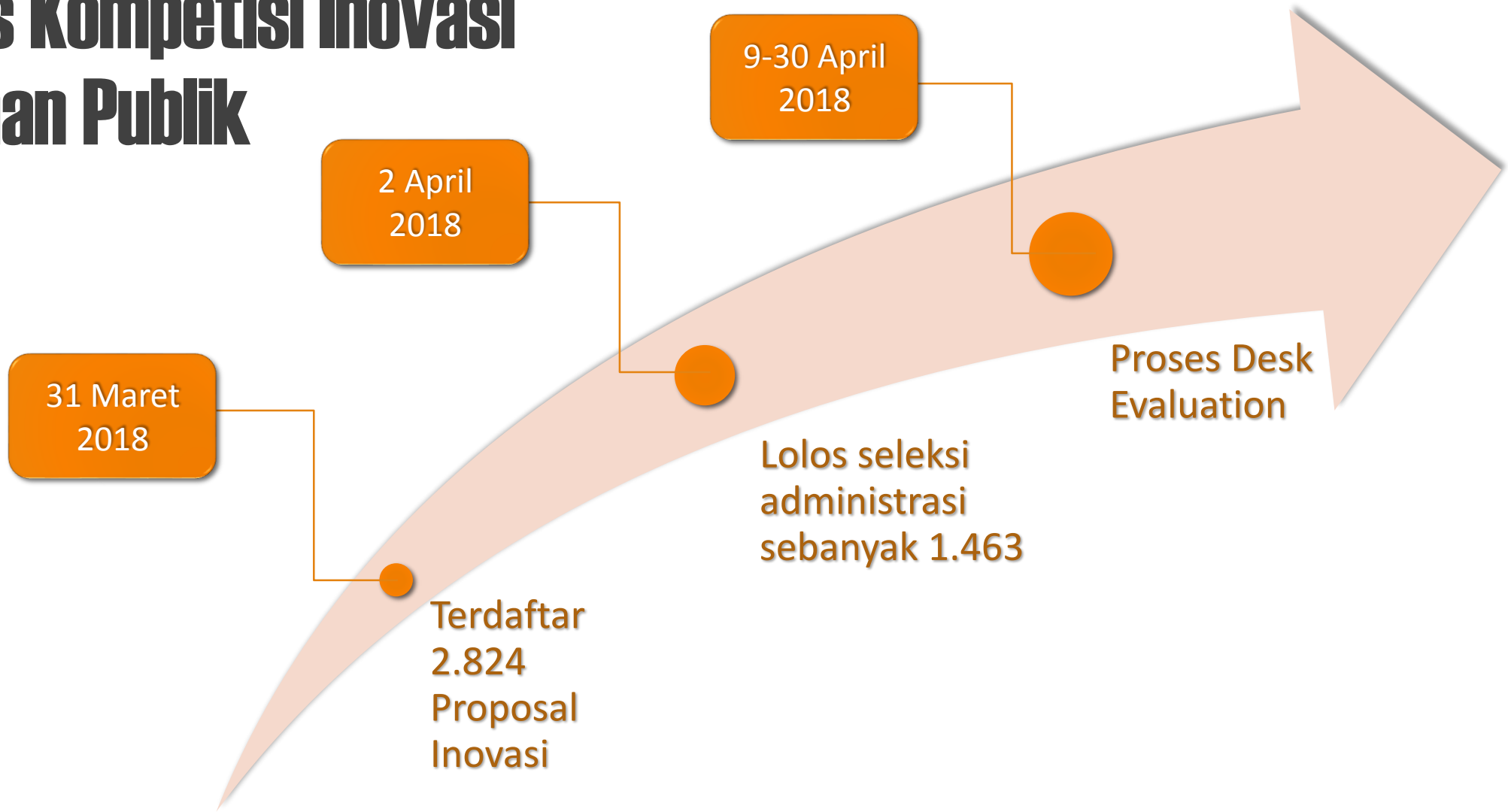
Seleksi Administrasi

Publikasi Top 40

Web Page

Publikasi Top 99

Progres Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik



Road to UNPSA 2018

United Nations Public Service Awards

Round I – 21 innovations

Kategori 1 – *Reaching the Poorest and Most Vulnerable through Inclusive Services and Partnerships*

1. Pelayanan Antidiskriminasi – Kota Pontianak
2. 119 – Kementerian Kesehatan
3. Pelayanan Penjangkauan Penyandang Disabilitas – Kementerian Sosial
4. Mencerdaskan Si Miskin – Provinsi Bali
5. Ngrumpi Sehat – Kab. Probolinggo
6. MLM Pasung – Provinsi Jawa Timur
7. Lorong Sehat – Kota Makassar
8. Sistem EDAT – Kab. Teluk Bintuni
9. SILAM-SAT – Provinsi Sumatera Selatan
10. INSTAGRAM – Kab. Tulungagung

Kategori 2 – *Making Institutions Inclusive and Ensuring Participation in Decision Making*

1. Distrubusi Guru Secara Proporsional – Kab. Luwu Utara
2. GOTIK – Kab. Badung
3. Implementasi *e-VB* – Kab. Banyuwangi
4. Gerbang Serasan – Kab. Muara Enim
5. Pusat Informasi Publik – Kota Semarang
6. MAGMA – Kementerian ESDM

Kategori 3 – *Promoting Gender Responsive Public Services to Achieve the SDGs*

1. Jalin Matra – Provinsi Jawa Timur
2. LP-PAR – Kota Pekalongan
3. Sakera Jempol – Kab. Pasuruan
4. 2H2 *Center* – Kab. Flores Timur
5. PANTASI MART – Kab. Sumedang

Round II – 4 innovations

Kategori 1 – *Reaching the Poorest and Most Vulnerable through Inclusive Services and Partnerships*

1. Lorong Sehat – Kota Makassar
2. Sistem EDAT – Kab. Teluk Bintuni

Kategori 3 – *Promoting Gender Responsive Public Services to Achieve the SDGs*

1. Jalin Matra – Provinsi Jawa Timur
2. Sakera Jempol – Kab. Pasuruan

Round III – 2 innovations (final review by CEPA*)

Kategori 1 – *Reaching the Poorest and Most Vulnerable through Inclusive Services and Partnerships*

1. Sistem EDAT – Kab. Teluk Bintuni

Kategori 3 – *Promoting Gender Responsive Public Services to Achieve the SDGs*

1. Jalin Matra – Provinsi Jawa Timur

Final Result on mid-May 2018

The Winner(s) ?

Note:
UNPS Forum and Awards Ceremony 21-23 June 2018 in Marrakech, Morroco
* CEPA – Committee of Experts in Public Administrastion

Terima Kasih