

Padang, (16/04/2018)

## EVALUASI DAN PENILAIAN TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Pada tahun 2018 ini akan banyak Penyelenggara Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat yang dinilai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan oleh Ombudsman RI.

### 1. Penilaian oleh Kemenpan dan RB :

Kemenpan RB memiliki kewenangan untuk menilai dan mengevaluasi sesuai dengan pasal 7 ayat 3 huruf c UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kemenpan dan RB semenjak tahun 2014 telah menyelenggarakan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik, dimana Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2018 ini diikuti sebanyak 17 unit kerja pelayanan publik baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Kompetisi Pelayanan Prima digelar oleh Biro Organisasi Setda. Provinsi Sumatera Barat yang disupervisi oleh Kedeputusan Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Untuk mengikuti kompetisi Pelayanan Prima Tingkat Provinsi Sumatera Barat, Peserta mendaftar ke Biro Organisasi Setda.Prov. Sumbar.

Daftar nama – nama Unit Kerja Pelayanan Publik yang ikut Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik tahun 2018 adalah :

1. Puskesmas Koto Besar Kabupaten Dharmasraya, *telah dinilai*
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, *telah dinilai.*
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, tanggal 16 April 2018
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Agam, 18 April 2018
5. Bidang Layanan Perpustakaan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, tanggal 20 April 2018
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Tanah Datar, tanggal 23 April 2018
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, tanggal 25 April 2018
8. UPTD. Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu, Dinas Sosial Prov. Sumbar
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, tanggal 2 Mei 2018
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, 4 Mei
11. Puskesmas Rasimah Ahmad Kota Bukittinggi, tanggal 7 Mei 2018
12. Puskesmas Padang Pasir, Kota Padang, 9 Mei 2018
13. UPTD. Balai Pengawasan Mutu dan Keamanan Pangan, Dinas Pangan Prov. Sumbar, 11 Mei
14. RSUD. Dr. H. Achmad Muchtar Bukittinggi, tanggal 14 Mei 2018
15. Puskesmas Silungkang Kota Sawahlunto, 21 Mei 2018
16. RSUD Solok, tanggal 24 Mei 2018
17. Puskesmas Muaro Bodi Kabupaten Sijunjung, tanggal 30 Mei 2018

Pemenang kompetisi tersebut akan diumumkan menjelang peringatan HUT Kemerdekaan RI, dan Pemuncak I, II, III dan Harapan I dan II akan menerima Trophy, Sertifikat dan Tabanas pada saat Upacara Penurunan Bendera tanggal 17 Agustus 2018 di halaman kantor Gubernur.

Pada saat yang hampir bersamaan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan RB melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, yakni dengan menetapkan gerakan satu Instansi satu Inovasi.

Yang dimaksud dengan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan public baik yang merupakan gagasan/ide dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, artinya tidak harus berupa penemuan baru tapi mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan public, hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Yang dimaksud dengan Kompetisi Inovasi publik yang dilakukan oleh K/L, Pemerintahan daerah, BUMN dan Bumd. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik diadakan oleh Kemenpan dan RB dimana Peserta mendaftar secara online melalui *Sinovik*, proses kompetisi dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi *sinovik*, dengan alamat [sinovik.menpan.go.id](http://sinovik.menpan.go.id). Setelah mendapatkan *id password* dan username Biro Organisasi Setda.Prov.Sumbar mendaftarkannya sebagai peserta, dan

selanjutnya Peserta sendirilah yang membuka akunnya mendaftarkan langsung Admin di Kemenpan RB.

Untuk tahun 2018, Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik melalui Sinovik ini telah terdaftar Peserta dan Inovasi pelayanan publik sebanyak 2.850 UKPP. Pada saat digelar tahun 2014 hanya 515 inovasi, tahun 2015 naik menjadi 1.189, 2016 sebanyak 2.476, 2017 melonjak mencapai 3.054, tahun 2018 ini turun menjadi 2.824 inovasi. Dari peserta yang telah mendaftar, akan diadakan seleksi melalui rangkaian penilaian dari Tim Independen di Kementerian RB, akan diperoleh 99 pemenang dalam bentuk "TOP 99" dan selanjutnya akan diseleksi lagi menjadi TOP 40.

Sampai saat ini di Provinsi Sumatera Barat, semenjak tahun 2014 hanya 4 UKPP yang memperoleh TOP 99, yakni SMA Negeri Lubuk Alung (2014), Puskesmas Tanah Garam Kota Solok (2015), RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi (2016), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dan Puskesmas Padang Karambia Kota Payakumbuh (2017).

Daftar nama – nama Unit Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang ikut Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2018 adalah :

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Prov. Sumatera Barat
2. Balai Pengawasan Mutu dan Keamanan pangan, Dinas Pangan Prov. Sumbar
3. Badan Keuangan daerah
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Prov. Sumbar
5. RSUD Solok
6. Dinas Tenaga Kerja Prov. Sumbar
7. Dinas Sosial Prov. Sumbar
8. RSUD Pariaman
9. Dinas Kehutanan Prov. Sumbar
10. Dinas Peternakan Provinsi Sumatera Barat
11. RSUD dr. Achmad Muchtar Bukittinggi

Selanjutnya, dalam upaya peningkatan kualitas publik sesuai pasal 7 UU Nomor 25 tahun 2009, Kemenpan RB akan melakukan evaluasi terhadap unit pelayanan di Provinsi Sumatera Barat. Sebanyak 206 Kabupaten Kota dan 34 Provinsi di Indonesia akan mengikuti evaluasi pelayanan publik tersebut. Tim evaluator Kemenpan dan RB akan datang ke lokasi antara bulan September – 2018. Pendaftaran peserta ke Kemenpan dan RB secara online, khusus Provinsi memperoleh username dan password pengguna dari Kemenpan dan RB untuk selanjutnya disampaikan ke 3 Unit penyelenggara yang dinilai. Di samping itu unit yang dinilai mengisi sendiri form 1, form 2 dan form 3 yang ditampilkan dan mengirimkannya ke admin Kemenpan dan RB.

Adapun Unit kerja yang akan dievaluasi oleh Kementerian PAN dan RB tersebut adalah :

1. Provinsi Sumatera Barat :
  - a. RSUD dr. Achmad Muchtar Bukittinggi
  - b. UPTD. Pelayanan Pendapatan Prov. Sumbar di Bukittinggi
  - c. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat
2. Kota Solok :
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil
  - b. Dinas PTSP
3. Kabupaten Solok:
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil
  - b. Dinas PTSP
  - c. RSUD Arosuka
4. Tanah Datar :
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil
  - b. Dinas PTSP
  - c. RSUD Ian Hanafiah Batusangkar
5. Payakumbuh :
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil
  - b. Dinas PTSP
  - c. RSUD Adnan WD Payakumbuh
6. Padang Panjang :
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil
  - b. Dinas PTSP
  - c. RSUD Padang Panjang
7. Padang :
  - a. Dinas Kependudukan dan Capil

- b. Dinas PTSP
  - c. RSUD Rasyidin Padang
8. Padang Pariaman : a. Dinas Kependudukan dan Capil  
b. Dinas PTSP  
c. RSUD Parit Malintang

Pada tahun 2017 yang lalu, penilaian Kemenpan dan RB melakukan penilaian terhadap 34 kabupaten dan 72 Kota . Khusus untuk Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2017 lalu hanya dinilai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sumbar , dengan hasil Baik DC ( B-) dan Kota Padang Disdukcapil Padang nilai Baik DC, RSUD Rasyidin ( B-)

## **2. Penilaian oleh Ombudsman RI.**

Berdasarkan Undang-undang nomor 37 tahun 2008 semenjak tahun 2013 Ombudsman RI melakukan penilaian tingkat kepatuhan pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah daerah terhadap standar pelayanan. Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara pelayanan publik agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta dan metodologi pengumpulan data yang kredibel.

Pada tahun 2017 lalu, penilaian kepatuhan oleh Ombudsman ini dilakukan serentak di Indonesia pada 22 Kementerian, 6 Lembaga Pusat, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota, dan 107 Pemerintah , yang dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2017, hasil penilaian Ombudsman RI ini telah diumumkan pada hari Selasa 5 Desember 2017 lalu yang bertempat di Balai Kartini Jakarta.

Sampai saat ini, di Provinsi Sumatera Barat terdapat 6 Pemda yang telah memperoleh zonasi hijau hasil Penilaian Ombudsman RI, yakni Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (2016), Kota Padang, Kota Padang Panjang , Kabupaten Agam (2016), Kota Payakumbuh ( 2017 ) Kabupaten Tanah Datar ( 2017).

Untuk itu Ombudsman RI akan melakukan penilaian kepatuhan pada tahun 2018 ini, sebagai berikut :

1. Kabupaten Pasaman Barat
2. Kabupaten Padang Pariaman
3. Kota Sawahlunto
4. Kota Bukittinggi
5. Kota Pariaman
6. Kota Solok
7. Kabupaten Pesisir Selatan
8. Kabupaten Pasaman , dan
9. Kabupaten Sijunjung.

Penilaian oleh Ombudsman RI ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penilaian survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik cluster sampling . di samping itu juga menggunakan metoda observasi, yaitu dengan cara mengamati ketampakan fisik ( tangibles) dari ketersediaan komponen standar pelayanan di UKPP dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan dengan cara memberikan tanda check list di dalam formulir observasi secara sistematis, serta mengambil bukti foto dari ketersediaan komponen dimaksud. Nah, untuk melakukan observasi ini, Ombudsman melakukannya secara mendadak, tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada UKPP yang dinilai tentang waktu pelaksanaan. Namun pengambilan data dilakukan serentak antara bulan Mei hingga Juni 2018.