



LAPORAN EVALUASI SOP PELAYANAN

KECAMATAN SAMBI TAHUN 2022

ALAMAT

Jl. Bangak – Simo Km. 7 Telepon

(0276) 3294599 Boyolali 57376

E-Mail : sambi@boyolali.go.id

LAPORAN EVALUASI SOP PELAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini pada dasarnya sudah lebih baik, akan tetapi seiring dengan pesatnya informasi dan teknologi, maka tuntutan masyarakatpun akan perbaikan juga semakin tinggi, sehingga beberapa orang mengatakan kalau pelayanan pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat, bisa diterima juga. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

B Dasar Hukum

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C Sasaran

- 1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali
- 2 Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali, 3 Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

D Tujuan

- 1 Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali
- 2 Melakukan tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali

BAB II

EVALUASI SOP PELAYANAN

A Pelaksanaan Evaluasi

Pelaksanaan Evaluasi SOP Pelayanan terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali, dengan cara mengamati administrasi dan pelaksanaan kegiatan, utamanya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan rentang waktu Bulan Juli s/d Desember 2022

B Hasil Evaluasi SOP

Berdasarkan rekapitulasi hasil Evaluasi SOP Pelayanan terhadap pelayanan pada Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali dengan rentang waktu Bulan Juli s d Desember 2022 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), kurang baik (2), dan tidak baik (1) diperoleh data sebagai berikut

NO	SUB UNSUR	HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1	2	3	4
1	Pelayanan	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan Prosedur	Mudah	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3	Kecepatan Waktu	Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4	Biaya/Tarif	Gratis	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam hal pelayanan
5	Hasil	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan
6	Kemampuan Petugas	Kompeten	Bagaimana pendapat saudara Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7	Perilaku Petugas	Sopan dan ramah	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8	Sarana Dan Prasarana	Baik	Bagaimana pendapat saudara Tentang kualitas sarana dan prasarana
9	Pengaduan Layanan	Bisa dilayani lewat akun sosial media resmi	Bagimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Keterangan

- 1 Pada point pelayanan, menyangkut sikap petugas dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berrkomunikasi pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapatkan hasil penilaian bagus
- 2 Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat
- 3 Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai cepat
- 4 Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai gratis oleh masyarakat
- 5 Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan
- 6 Pada point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai kompeten
- 7 Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
- 8 Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan buku bacaan, dan penyediaan air minum diruang tunggu sangat baik dan menghasilkan nilai baik
- 9 Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait akun sosial media sudah digunakan secara maksimal Kesimpulanya adalah kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian bagus

C Tindak Lanjut Hasil Survei

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali Adapun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut

- 1 Mempermudah persyaratan
- 2 Penyerderhanaan Prosedur Pelayanan
- 3 Memperbaiki perilaku pelaksana

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan

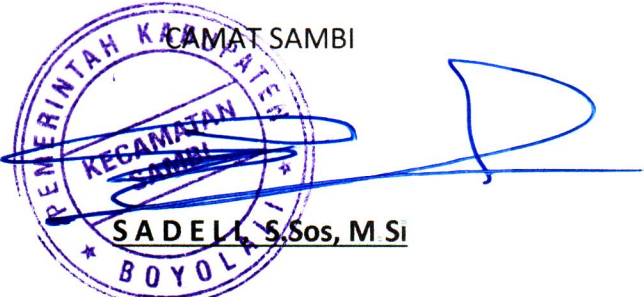
- 1 Mempermudah persyaratan dengan cara tidak membebani masyarakat pemohon layanan memberikan sarat-sarat yang rumit dalam meminta atau mengurus sesuatu sesuai keperluan mereka
- 2 Penyerderhanaan Prosedur Pelayanan, dengan cara adalah jika masyarakat yang memerlukan pelayanan, diupayakan bisa selesai di front desk saja
- 3 Memperbaiki perilaku pelaksana, dengan cara memberikan diklat dan pengarahan singkat kepada front desk akan pentingnya keramah-tamahan dalam menerima tamu, serta membekali mereka dengan attitude yang lebih baik lagi

BAB III
PENUTUP

SOP Pelayanan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik, maka diminta Tim Reformasi Birokrasi untuk melakukan hal-hal berikut:

1. Mengoptimalkan dan menata sarana dan prasarana pelayanan publik pada Kecamatan Sambu Kabupaten Boyolali utamanya pada Front Desk.
2. Melakukan pembinaan kepada Petugas Layanan dalam upaya menjaga kualitas layanan.
3. Memastikan kelengkapan evidence.

Demikian Evaluasi SOP Pelayanan disampaikan, selanjutnya untuk dilaksanakan dan atas perhatiannya disampaikan terimakasih.


REMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
KECAMATAN SAMBU
CAMAT SAMBU
SADELL, S.Sos, M.Si