



LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
KOMPETISI PELAYANAN PRIMA
DAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT PROVINSI SUMATERA BARAT



BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2019

memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pelayan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada "sesuatu" yang memberikan keuntungan atau melatar belakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain. Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat memberikan "ucapan terima kasih", serta mereka yang mempunyai status sosial terpandang di masyarakat, biasanya akan memperoleh "perlakuan khusus" dari para pelayan publik. Dalam situasi demikian, maka budaya antri menjadi hilang, sebaliknya budaya pelayanan "jalan tol" menjadi pilihan strategis dan menjadi hal yang biasa dilakukan. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang memiliki kelebihan uang, status, dan sejenisnya yang tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan

yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik dalam upaya mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2019 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat (Bagian Ketatalaksanaan) telah tersedia kegiatan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik. Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik bertujuan untuk menghimpun serta memotivasi lahirnya atau terciptanya berbagai Inovasi baru. Inovasi Pelayanan Publik juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat untuk mendorong reformasi birokrasi demi terciptanya pemerintahan baik (*Good Government*) dan pemerintahan bersih (*Clean Government*) demi terwujudnya pelayanan prima (*Service Excellent*).

II. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan

1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-

- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 16 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019;

III. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan Kompetisi Pelayanan prima dan Inovasi Pelayanan Publik ini akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Tujuan kegiatan Kompetisi Pelayanan prima dan Inovasi Pelayanan Publik adalah memberikan pembinaan kepada UKPP sebagai penyelenggara pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada Masyarakat. Sehingga akan

meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

IV. Pendanaan Kegiatan

Dana kegiatan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019 terdapat pada APBD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019 dengan jumlah anggaran Rp. 198,335,596,- (Seratus Sembilan Puluh Delapan Juta Tiga Ratus Tiga Puluh Lima Ribu Lima Ratus Sembilan Puluh Enam Rupiah). Dengan rincian realisasi sebagai berikut :

Nama Kegiatan	Jumlah Anggaran APBD 2019 (Rp)	Jumlah Anggaran setelah Perubahan APBD 2019 (Rp)	Realisasi (Rp)	Silpa/ Sisa Anggaran (Rp)	Persentase (%)	
					Fisi k	Keua ngan
2	3	4	5	6	7	8
Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik	198,335,596	198,335,596	196,485,200	1,850,396	100	99,07

V. Pelaksanaan Kegiatan

Telah dilakukan penilaian oleh Tim Independen kepada Unit Kerja Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota se Sumatera Barat sebanyak 25 (dua puluh) Unit Kerja Pelayanan Publik dengan mengunjungi secara langsung Unit Kerja dimaksud yang bertujuan untuk memberikan stimulus serta pertanyaan yang sudah dituangkan dalam bentuk indikator penilaian peningkatan pelayanan dan strategi yang harus dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

VI. Permasalahan yang di Hadapi

Dari sisi pelaksanaan kegiatan adalah masih kurangnya minat Unit Kerja Pelayanan Publik pada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota dalam mengikuti kompetisi yang dilaksanakan, ini dapat dilihat dari jumlah peserta sebagai berikut.

PESERTA KOMPETISI PELAYANAN PRIMA DAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019 PROVINSI, KABUPATEN DAN KOTA

No	KABUPATEN/ KOTA	PESERTA
1	Kabupaten Dharmasraya	RSUD Sungai Dareh
2	Kota Payakumbuh	Puskesmas Lampasi
3	Kota Pariaman	Puskesmas Kurai Taji
4	Kabupaten Pasaman	RSUD Lubuk Sikaping
5	Kabupaten Tanah Datar	Puskesmas Limo Kum I
6	Kabupaten Pesisir Selatan	Kecamatan Lunag
7	Kabupaten Agam	Puskesmas Matur
8	Kota Sawahlunto	Puskesmas Sungai Durian
9	Kota Padang	Dinas Sosial
10	Kota Solok	Dinas Kesehatan
11	Kota Padang Panjang	Puskesmas Kebun Sikolos
12	Kabupaten Sijunjung	Puskesmas Tanjung Gadang
13	Kabupaten Padang Pariaman	Puskesmas Padang Alai
14	Kabupaten Solok	Dinas Kesehatan
15	Kota Bukittinggi	Dinas Pemeberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB

OPD/ UKPP PEMPROV SUMBAR

No	NAMA OPD	PESERTA/ UKPP
1	Dinas Sosial Provinsi Sumbar	UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar
2	RSUD Pariaman	RSUD Pariaman
3	RS. Achmad Mochtar Bukittinggi	RS. Achmad Mochtar Bukittinggi
4	RSJ Prof. DR. HB Sa'anin Padang	RSJ Prof. DR. HB Sa'anin Padang
5	Bakeuda Provinsi Sumbar	Samsat Kota Payakumbuh
6	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	UPTD Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang
7	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumbar	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumbar
8	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sumbar	UPTD Konservasi dan pengawasan Pariaman
9	Dinas Pangan Provinsi Sumbar	UPTD Balai Pengawasan Mutu dan Keamanan Pangan
10	Dinas Kesehatan Provinsi Sumbar	UPTD BKIM Padang

Permasalahan khusus yang ditemukan dilapangan yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik di UKPP Provinsi dan Kabupaten/ Kota di Sumatera Barat dengan baik yaitu : pertama, masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif

serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah.

VII. Hasil yang dicapai/ Capaian Kinerja

No	Indikator Kinerja	Tolak Ukur	Target	Realisasi	Capaian Kinerja
1	2	3	4	5	6
	Capaian Program	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	80 %	80 %	100 %
	Masukan	Jumlah Dana Yang Tersedia	Rp. 198.335.596	99.07 %	100 %
	Keluaran	Jumlah Unit Pelayanan Publik Provinsi dan Kabupaten/ Kota se Sumatera Barat yang mengikuti kompetisi	25	25	100 %
	Hasil	Percepatan pelayanan pada unit pelayanan yang dibina	100 %	100 %	100 %

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/ Kota di Sumatera Barat harus mencapai kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran. Pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Berikut hasil 5 (lima) UKPP terbaik penilaian Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019.

1. RSUD Achmad Mochtar Provinsi Sumbar, dengan nilai	85,90
2. Puskesmas Matur,,Kabupaten Agam, dengan nilai	83,61
3. Puskesmas Tanjung Gadang Kabupaten Sijunjung, dengan nilai	83,16
4. Kecamatan Lunang Kabupaten Pessel, dengan nilai	82,32
5. Dinas P3A PP & KB Bukittinggi, dengan nilai	81,81

/III. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Keinginan mewujudkan layanan publik secara optimal, tidak dapat dijalankan dengan baik karena birokrasi tidak cukup responsif terhadap dinamika semakin menguatnya kemampuan masyarakat, baik melalui mekanisme pasar maupun mekanisme organisasi sosial kemasyarakatan memungkinkan birokrasi meredefinisikan kembali misinya. Pengalaman membuktikan bahwa birokrasi yang dikendalikan dari jauh hanya menghasilkan penyeragaman yang seringkali tidak cocok dengan situasi dan kondisi pada variabilitas antar daerah. Banyak program pemerintah gagal memperoleh dukungan penuh dan partisipasi masyarakat karena karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi daerah. Perbedaan kultural, geografis, dan ekonomis melahirkan kebutuhan yang berbeda dan menuntut program-program pembangunan yang berbeda pula.

Dari hasil analisis kegiatan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019, maka kesimpulannya Pemerintah Provinsi Sumatera Barat harus melakukan pembinaan yang berkesinambungan terhadap Unit Kerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/ Kota di Sumatera Barat. Adapun salah satu hal pokok yang harus dilakukan Pemerintah Kabupaten/ Kota adalah penyelenggaraan Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019 secara berkesinambungan.

Saran

Untuk memayungi penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, diupayakan penataan perundang-undangan, antara lain dengan menyelesaikan rancangan Peraturan Daerah di Kabupaten/ Kota dan melakukan revisi terhadap semua instrument penyelenggara pelayanan agar terjadinya keselaraan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayan publik. Dengan demikian, proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dengan adanya legalitas secara hukum dalam pelaksanaannya.

Dan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Suatara Barat yang lebih baik, maka disarankan agar kegiatan ini dapat dilaksanakan setiap tahunnya.

Demikian laporan ini kami buat untuk Bapak maklumi.

Mengetahui,

KABAG KETATALAKSANAAN


Drs. YASTRI ALPHIAN
Pembina Tk. I
Nip. 19650316 199308 1 001