



**BIRO ORGANISASI
PROVINSI SULAWESI BARAT**



**BIG IDEAS TO
INNOVATE**



**MANUAL BOOK
INOVASI PENILAIAN KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
INNOVATION OF
TECHNOLOGY**



BiroorganisasiProvusulbar



Biro.organisasi



Biroorganisasi.sulbarprov.go.id

MANUAL BOOK INOVASI PEKIN LAYANAN

“INOVASI PENGUKURAN KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK”

“Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat”

1. Pendahuluan

Pekin Layanan adalah Inovasi sistematis yang dikembangkan untuk mengukur dan memantau kinerja penyelenggara pelayanan publik pada perangkat daerah lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Inovasi ini mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan pelayanan publik.

2. Tujuan

Tujuan Pelaksanaan Pengukuran Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKIN LAYANAN) adalah :

- 1) Mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima sehingga unit kerja/ kelompok masyarakat yang menjadi obyek layanan dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal;
- 2) Mendorong tercapainya kualitas kepatuhan pelayanan sehingga mampu mencapai hasil evaluasi pelayanan publik yang lebih baik;
- 3) Menumbuhkan akuntabilitas pelayanan dan pengawasan pelayanan sehingga senantiasa melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan selaras dengan harapan publik.

3. Komponen Pekin Layanan:

Pekin Layanan terdiri dari 6 komponen pelayanan publik, yaitu:

- ❖ Kebijakan Pelayanan,
Kebijakan pelayanan meliputi ketersediaan SP, MP dan SKM.
- ❖ Profesionalisme SDM, meliputi:
 - Pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan,
 - Pemberian penghargaan kepada petugas layanan yang berkinerja baik.
- ❖ Sarana dan Prasarana, meliputi:
 - Ketersediaan tempat parkir lengkap dengan petunjuk parkir;
 - Ketersediaan ruang tunggu dengan sirkulasi udara yang baik;
 - Ketersediaan toilet pengguna layanan;
 - Ketersediaan sarana prasarana disabilitas;
 - Ketersediaan penunjang pelayanan.
- ❖ Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP);
SIPP meliputi:
 - Ketersediaan sarana informasi website, media sosial seperti fb, IG, Tiktok dan youtube;
 - Updating data dan informasi secara berkala.

- ❖ Konsultasi dan Pengaduan;
Konsultasi dan pengaduan meliputi, sarana konsultasi dan pengaduan seperti meja, kursi, buku registrasi, nomor hp/wa pengaduan dan aplikasi pengaduan nasional SP4N-LAPOR!.
- ❖ Inovasi, meliputi Penciptaan Inovasi dan keberlanjutan inovasi.

4. TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI PEKIN LAYANAN,

- Tahap I. Identifikasi Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan;
- Tahap II. Membentuk Tim Evaluasi Kinerja;
- Tahap III. Melakukan Sosialisasi Teknis Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik;
- Tahap IV. Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik;
- Tahap V. Pengelolaan Hasil Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik;
- Tahap VI. Rapat koordinasi dan sosialisasi Hasil Evaluasi Kinerja dan penyampaian Laporan Hasil Evaluasi (LHE) kepada pimpinan lokus evaluasi dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.

5. OUTPUT/OUTCOME INOVASI.

- ❖ Laporan Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Mandiri Pelayanan Publik.
- ❖ Peta Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- ❖ Rekomendasi Perbaikan Layanan.

6. KONTAK TIM PEKIN LAYANAN,

Unit Kerja Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat.
Kontak person Inovator : 081357144870 (Subuki), Sekretaris Tim Inovator
hp/wa 0823 4351 9855 (Herman Dalipang);

TERIMA KASIH