



# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK SEMESTER II BULAN JULI - DESEMBER TAHUN 2023**

**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**  
**TAHUN 2023**

JALAN PANGLIMA BATUR NOMOR 1 BANJARBARU  
KALIMANTAN SELATAN  
TELP : (0511) – 4772569 FAXIMILE : (0511) – 774269  
WEBSITE : [www.banjarbarukota.go.id](http://www.banjarbarukota.go.id)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya kepada kita semua, sehingga Pemerintah Kota Banjarbaru dapat melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 Di Kota Banjarbaru.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Hal ini sejalan dengan amanat Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa setiap Pembina dan penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan ini juga merupakan tindak lanjut atas rekomendasi dari Ombudsman Republik Indonesia, sebagai upaya percepatan implementasi standar pelayanan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Pemerintah Kota Banjarbaru menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri melalui Tim Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Banjarbaru yang terdiri dari beberapa unsur perangkat daerah di Lingkungan Kota Banjarbaru.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah memberikan amanah yang tertuang dalam Visi Kota Banjarbaru "BANJARBARU MAJU, AGAMIS, DAN SEJAHTERA (BANJARBARU JUARA)" BANJARBARU JUARA dimaknai sebagai motivasi atau semangat yang mampu menumbuhkan kekuatan dan daya juang sehingga Kota Banjarbaru memiliki keunggulan komparatif dan kompetitif dengan daerah lainnya dan Misi Kota Banjarbaru

Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang sejahtera dan berakhlak mulia, Meningkatkan pembangunan perekonomian daerah yang berkelanjutan dengan kearifan lokal dan tetap menjaga kelestarian lingkungan hidup, Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang amanah. Dan untuk mewujudkan hal tersebut tentu saja diperlukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru secara berkesinambungan.

Percepatan implementasi dan kepatuhan terhadap standar pelayanan dilakukan untuk mencegah terjadinya potensi maladministrasi karena rendahnya kepatuhan terhadap Standar Pelayanan dapat mengakibatkan berbagai maladministrasi yang secara makro dapat mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik dan menurunnya kepercayaan publik terhadap aparaturnya dan pemerintah yang berpotensi mengarah pada apatisme publik.

Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 berupa penilaian terhadap kepatuhan Standar Pelayanan dimaksudkan untuk mendorong pemenuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan implementasi kepatuhan terhadap standar pelayanan dengan nilai rata – rata **62.59 (Zona Kuning)**, dan sebagai bentuk apresiasi kepada pimpinan unit pelayanan publik dengan predikat **kepatuhan sedang** diberikan Piagam Penghargaan atas segala upaya dan komitmen untuk melakukan perbaikan.

Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menuju Banjarbaru JUARA.

**Banjarbaru Juara! ! !**

**Banjarbaru Insya Allah Juara! ! !**

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banjarbaru,            Desember 2023

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>iv</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
	1.1 Latar Belakang .....	<b>1</b>
	1.2 Dasar Hukum .....	<b>3</b>
	1.3 Maksud Dan Tujuan .....	<b>4</b>
<b>BAB II</b>	<b>METODOLOGI</b> .....	<b>6</b>
	2.1 Ruang Lingkup .....	<b>6</b>
	2.2 Indikator Monitoring Dan Evaluasi .....	<b>6</b>
	2.3 Metodologi .....	<b>8</b>
	2.4 Penyusunan Laporan .....	<b>10</b>
<b>BAB III</b>	<b>HASIL MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	<b>11</b>
	3.1 Hasil Monitoring Dan Evaluasi .....	<b>11</b>
<b>BAB IV</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>17</b>
	4.1 Kesimpulan .....	<b>17</b>
	4.2 Rekomendasi .....	<b>17</b>
	<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>BAB II</b>	2.1 Indikator Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	<b>6</b>
	2.2 Kategorisasi <i>Traffic Light</i> Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan	<b>9</b>
	2.3 Indikator Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	<b>9</b>
<b>BAB III</b>	3.1 Rekapitulasi Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Semester II Tahun 2023	<b>14</b>
	<b>DAFTAR GRAFIK</b>	
<b>BAB III</b>	3.1 Persentase Unit Penyelenggaraan Publik Berdasarkan Zona Kepatuhan	<b>13</b>

# *L A M P I R A N*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberi mandat kepada Ombudsman RI untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan mandat, tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI bekerja terus-menerus mendorong pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan public mesti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas. Dalam konteks pelayanan publik yang bergerak menuju yang lebih baik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari paradigma tradisional ke paradigma demokrasi, yang dikenal dengan 3 (tiga) model yakni model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration, OPA*), yang

kemudian bergeser ke model manajemen baru (*New Public Management, NPM*), dan akhirnya menjadi model pelayanan publik baru (*New Public Service, NPS*).

Ketiga paradigma tersebut menunjukkan perkembangan makna pada perspektif bahwa pelayanan publik hadir untuk kepentingan siapa, dan bagaimana paradigma ini memposisikan masyarakat. Selaras dengan azas demokrasi yang menjiwai pelayanan publik, maka paradigma yang dianggap ideal adalah *New Public Service (NPS)* yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang selaras dengan konsep pelayanan publik demokratis atau yang dalam konsepsi Habermas, pelayanan publik *deliberative* (dikonsultasikan kepada masyarakat). Konsepsi NPS ini memberikan ruang bagi pemberian pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat (*citizens*) sebagai penerima layanan, tidak hanya sebatas pelanggan (*customers*).

Paradigma baru pelayanan publik mewajibkan pemerintah untuk dapat melayani warga negara dengan berdasarkan kepentingan publik, menegosiasikan dan mengolaborasikan berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Fokus penilaian dan pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Bahkan, dalam Pasal 54 terdapat sanksi seperti sanksi pembebasan dari jabatan sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata. Sebagai contoh, apabila tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Dengan abainya menampilkan persyaratan mengakibatkan kebingungan pada pengguna layanan. Standar biaya yang tidak diinformasikan menjadikan praktek pungutan liar, calo, dan suap menjadi lumrah pada suatu kantor pelayanan.



Dalam rangka mewujudkan Banjarbaru JUARA (Maju, Agamis dan Sejahtera), maka dilakukan upaya-upaya dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Upaya yang dilakukan antara lain adalah dengan melalui pendekatan partisipasi masyarakat yaitu dengan melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini selaras dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa setiap Pembina dan penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik dan mengingat pentingnya kepatuhan terhadap standar pelayanan untuk mencegah potensi maladministrasi karena rendahnya kepatuhan terhadap Standar Pelayanan dapat mengakibatkan berbagai maladministrasi. Melalui Tim Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2023 melakukan Monitoring dan Evaluasi kepada 60 (enam puluh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru yaitu 2 (dua) Sekretariat, 6 (enam) Badan, 14 (empat belas) Dinas, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, Rumah Sakit Daerah Idaman, 5 (lima) Kecamatan, 20 (dua puluh) Kelurahan dan 10 (sepuluh) Puskesmas di Lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan yaitu :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru Nomor 188.4/092/SETDA/2023 tentang Petugas Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukan Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Kepatuhan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 melalui kegiatan pembinaan yaitu sebagai acuan bagi Pembina / Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan dilakukan Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Kepatuhan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 melalui kegiatan pembinaan, yaitu :

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil monitoring dan evaluasi; dan
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.
- d. Mendorong pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas

pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

- e. Memberikan kepastian hukum antar hubungan penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan publik.
- f. Percepatan reformasi birokrasi dan guna menumbuhkan daya saing dan pemberdayaan aparatur pemerintahan supaya pelayanan publik lebih berkualitas, kinerja pelayanan publik yang berkualitas pada akhirnya sangat strategis dalam menilai keberhasilan dalam otonomi daerah. Adanya reformasi birokrasi juga mendorong terwujudnya pelayanan public yang sederhana, cepat, mudah, tidak birokratis dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

## BAB II METODOLOGI

### 2.1 Ruang Lingkup

Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Kepatuhan Pelayanan Publik Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 dilaksanakan melalui kegiatan monitoring pada 60 (enam puluh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru yaitu 2 (dua) Sekretariat, 6 (enam) Badan, 14 (empat belas) Dinas, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, Rumah Sakit Daerah Idaman, 5 (lima) Kecamatan, 20 (dua puluh) Kelurahan dan 10 (sepuluh) Puskesmas di Lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru.

### 2.2 Indikator Monitoring dan Evaluasi

Ruang lingkup Monitoring dan Evaluasi melalui kegiatan pembinaan meliputi 6 (enam) aspek yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan dan Inovasi Pelayanan.

Monitoring dan Evaluasi didasarkan pada 37 (tiga puluh tujuh) komponen indikator baik secara tonggibles sebagaimana table 2. 1 :

**Tabel 2.1**  
**Indikator Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

NO.	ASPEK	INDIKATOR
1.	<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	
	Standar Pelayanan	Tersedianya Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik  Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)  Sistem Antrian  Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait ( <i>stakeholder</i> )  Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan dan dipublikasikan  Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

	Maklumat Survey Masyarakat	Pelayanan, Kepuasan	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat			
			Tersedia SP yang tepat guna (Substansi/Isi SP)			
			Tersedia dipublikasikan masyarakat	Maklumat kepada seluruh lapisan	Pelayanan yang	
			Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM			
			Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat			
			Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup			
			Kecepatan tindak lanjut hasil SKM			
2.	PROFESIONALISME SDM					
	Kompetensi		Tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan			
	Responsif		Pelaksana layanan yang responsif waktu			
			Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)			
	Kode Etik		Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan			
	Penghargaan dan Sanksi		Pemberian penghargaan			
			Pemberian sanksi			
	Budaya Pelayanan		Budaya pelayanan			
3.	SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK					
	Parkir dan Ruang Tunggu		Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses			
			Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman			
			Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai			
	Sarana prasarana bagi berkebutuhan khusus		Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus			
	Sarana penunjang lain		Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya : Ruang Laktasi/Nursery, arena bermain anak, kantin/photocopy/took ATK			
	Sarana Front Office		Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka			
			Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka			
4.	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK					

5.	Sistem Informasi Elektronik	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik
		System informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan
		Kepemilikan situs dan pengelola situs
		Pemutakhiran data dan informasi situs
	Sistem Informasi Non Elektronik	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat
	<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>	
	Konsultasi	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat
		Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses
	Pengaduan	Tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat
		Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi proses / hasil pengaduan yang mudah diakses
6.	<b>INOVASI PELAYANAN</b>	
	Inovasi	Tersedia inovasi pelayanan publik

## 2.3 Metodologi

Jenis kegiatan adalah mendatangi atau mengobservasi secara langsung unit penyelenggara pelayanan publik. Observasi dilakukan tanpa pemberitahuan, yaitu tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada unit penyelenggara pelayanan publik tentang waktu observasi lapangan.

Adapun teknik analisa hasil kepatuhan adalah menggunakan analisa tabel silang yang mengaitkan data yang terdiri dari 2 (dua) variabel (variabel terpengaruh dan kontrol).

Variabel akan dinilai dan dibobot untuk kemudian mendapatkan 3 (tiga) kategorisasi *traffic light* yang menggambarkan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 2.2  
Kategorisasi *Traffic Light* Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau

Adapun teknik analisa hasil kepatuhan adalah menggunakan analisa tabel silang yang mengaitkan data yang terdiri dari 2 (dua) variabel (variabel terpengaruh dan kontrol).

**Tabel 2.3**  
**Indikator Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Nama Instansi : .....				
No.	Variabel Penilaian	No	Komponen Indikator	Bobot
1.	Inovasi	1.	Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	2,5
		2.	Ketersediaan Sumber Daya Pendukung Inovasi	2,5
2.	Kebijakan Pelayanan	1.	Forum Konsultasi Publik	5
		2.	Maklumat Pelayanan	5
		3.	Standar Pelayanan Dan Standar Operasioanal Prosedur	5
		4.	Survei Kepuasan Masyarakat	5
3.	Konsultasi Dan Pengaduan	1.	Ketersediaan Petugas Pengelola Pengaduan	5
		2.	Sarana Dan Prasarana Pengaduan	5
4.	Profesionalisme Sumber Daya Manusia	1.	Pemberian Penghargaan Bagi Petugas Layanan Berprestasi	5
		2.	Petugas Pelayanan Yang Menggunakan ID Card Dan Papan Nama	5
		3.	Tersedia Kode Etik Dan Kode Perilaku	5

			Penyelenggara Layanan	
5.	Sarana, Prasarana Dan Fasilitas	1.	Area Bermain Anak Dan Ruang Laktasi	5
		2.	Area Parkir Khusus	5
		3.	Guiding Block / Halaman	5
		4.	Huruf Braille Dan Alat Bantu Tuna Rungu	5
		5.	Jalur Landai Dan Pegangan Rambut	5
		6.	Kursi Roda – Tongkat – Kruk	5
		7.	Kursi Tunggu Dan Ruang Tunggu Prioritas	5
		8.	Loket Khusus	5
		9.	Toilet Khusus	5
6.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	1.	SIPPN Elektronik Dan Non Elektronik	2,5
		2.	SIPPN	2,5

Jika setelah dilakukan penilaian masih terdapat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang masuk zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan zona merah dengan predikat kepatuhan merah maka akan dilakukan pembinaan dan dilakukan penilaian kembali.

## 2.4 Penyusunan Laporan

Hasil penilaian disampaikan dalam bentuk paparan oleh Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru sebagai penanggung jawab kinerja penyelenggara pelayanan publik kepada Walikota Banjarbaru sebagai Pembina. Paparan tersebut juga disampaikan kepada seluruh perangkat daerah di Kota Banjarbaru.

Selain itu juga dibuat laporan tertulis yang akan menjadi dokumen penting Pemerintah Kota Banjarbaru yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku dan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.



## **BAB III**

### **HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

#### **3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi**

Pentingnya kepatuhan terhadap standar pelayanan dilakukan untuk mencegah terjadinya potensi maladministrasi di berbagai jenis pelayanan. Maladministrasi secara makro dapat mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik dan menurunnya kepercayaan terhadap aparatur dan pemerintah. Gambaran tentang kondisi penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bahan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Perilaku itu tidak hanya dilakukan oleh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara individu, namun cenderung terjadi secara sistematis dalam instansi pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Penilaian yang berbasis fakta dengan metodologi pengumpulan data yang kredibel ini bertujuan untuk mengingatkan penyelenggara negara tentang kewajiban mereka untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dokumen hasil penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan

Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Artinya dengan respon cepat pengawas internal penyelenggara pelayanan publik akan lebih terbantu masyarakat apabila ada kendala.

Sedangkan hasil penilaian kinerja berdasarkan 6 (enam) aspek menunjukkan kinerja yang baik namun dengan catatan perbaikan sebagaimana

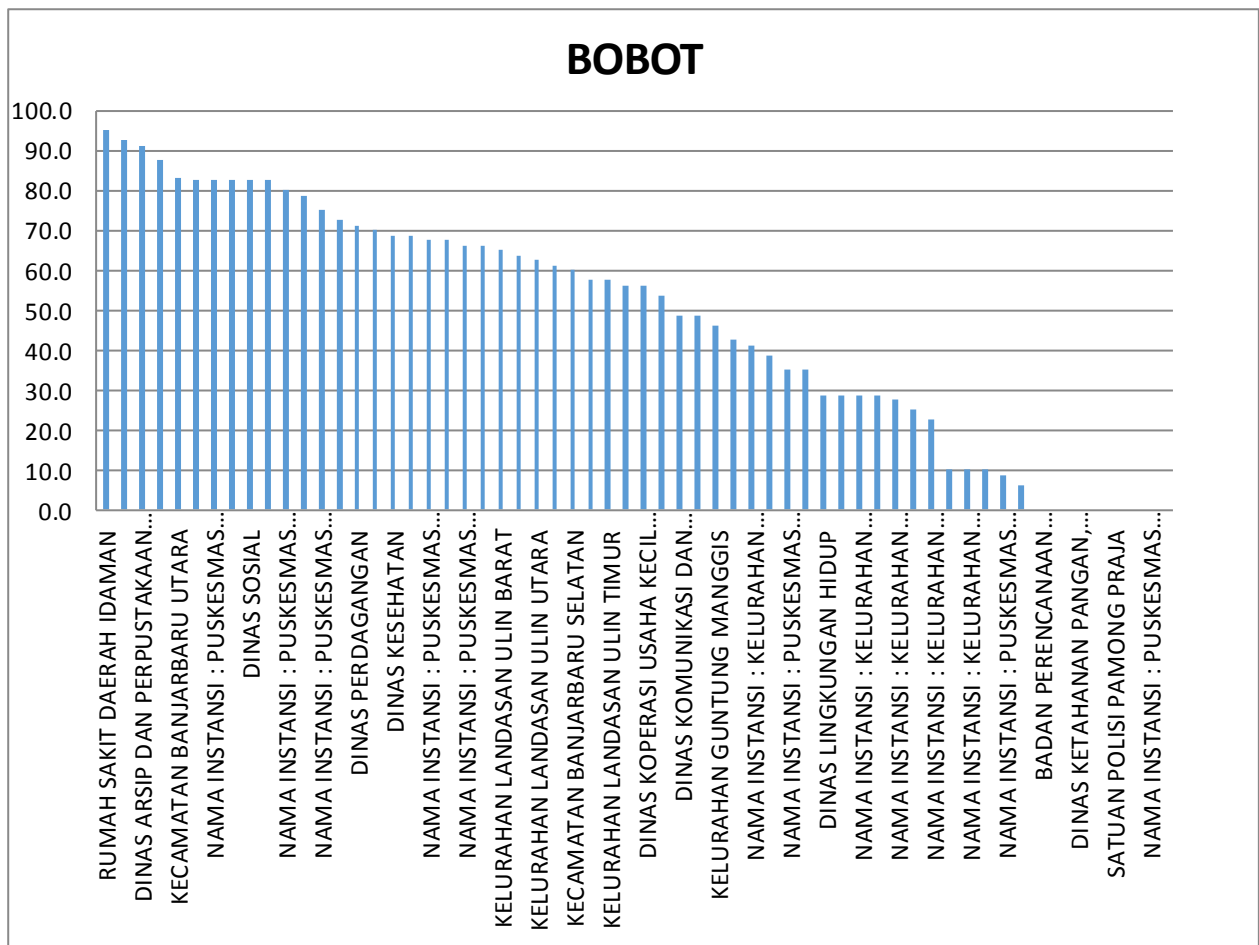
Kertas Kerja Evaluasi yang dapat dilihat pada catatan hasil Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023.

Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan secara mandiri Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2023 terhadap 60 (enam puluh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru yaitu 2 (dua) Sekretariat, 6 (enam) Badan, 14 (empat belas) Dinas, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, Rumah Sakit Daerah Idaman, 5 (lima) Kecamatan, 20 (dua puluh) Kelurahan dan 10 (sepuluh) Puskesmas di Lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru memperoleh nilai **kepatuhan sedang** dengan nilai rata-rata **62.59** yang jika dibandingkan dengan nilai kepatuhan semester I naik menjadi **Kepatuhan sedang (Zona Merah)**.

Hasil observasi lapangan yang dilakukan pada tanggal 20 November 2023 sampai dengan 28 November 2023 menunjukkan hasil sebanyak **11** unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru masuk dalam zona hijau atau predikat kepatuhan **tinggi** sebagaimana Grafik di bawah ini :

**Grafik 3.1**

Persentase Unit Penyelenggaraan Publik Berdasarkan Zona Kepatuhan



Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan Kota Banjarbaru masuk dalam predikat **Kepatuhan Sedang** dengan nilai rata-rata sebesar **62.59** atau masuk dalam **zona Kuning**. Nilai rata-rata ini didapat dari gabungan nilai dari 60 (enam puluh) unit penyelenggara pelayanan publik. Rekapitulasi hasil penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dapat dinilai pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1**

Rekapitulasi Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan  
Semester II Tahun 2023

<b>N0</b>	<b>UNIT PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>BOBOT</b>	<b>KATEGORISASI</b>
1	RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN	95.0	HIJAU
2	KECAMATAN LANDASAN ULIN	92.5	HIJAU
3	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	91.3	HIJAU
4	BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH	87.5	HIJAU
5	KECAMATAN BANJARBARU UTARA	83.0	HIJAU
6	KECAMATAN CEMPAKA	82.5	HIJAU
7	PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN	82.5	HIJAU
8	KELURAHAN LOKTABAT SELATAN	82.5	HIJAU
9	DINAS SOSIAL	82.5	HIJAU
10	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN	82.5	HIJAU
11	PUSKESMAS SUNGAI ULIN	80.0	HIJAU
12	PUSKESMAS SUNGAI BESAR	78.8	KUNING
13	PUSKESMAS LIANG ANGGANG	75.0	KUNING
14	KECAMATAN LIANG ANGGANG	72.5	KUNING
15	DINAS PERDAGANGAN	71.3	KUNING
16	KELURAHAN KOMET	70.0	KUNING
17	DINAS KESEHATAN	68.8	KUNING
18	KELURAHAN SUNGAI ULIN	68.8	KUNING
19	PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS	67.5	KUNING
20	KELURAHAN GUNTUNG PAYUNG	67.5	KUNING
21	PUSKESMAS GUNTUNG PAYUNG	66.3	KUNING
22	SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH	66.3	KUNING
23	KELURAHAN LANDASAN ULIN BARAT	65	KUNING
24	DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN	63.8	KUNING

25	KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA	62.5	KUNING
26	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	61.3	KUNING
27	KECAMATAN BANJARBARU SELATAN	60.0	KUNING
28	SEKRETARIAT DAERAH	57.5	KUNING
29	KELURAHAN LANDASAN ULIN TIMUR	57.5	KUNING
30	KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN	56.25	KUNING
31	DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN TENAGA KERJA	56.3	KUNING
32	DINAS PENDIDIKAN	53.8	KUNING
33	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI	48.8	MERAH
34	KELURAHAN SYAMSUDDIN NOOR	48.8	MERAH
35	KELURAHAN GUNTUNG MANGGIS	46.25	MERAH
36	KELURAHAN LANDASAN ULIN TENGAH	42.50	MERAH
37	KELURAHAN MENTAOS	41.4	MERAH
38	KELURAHAN CEMPAKA	38.75	MERAH
39	PUSKESMAS LANDASAN ULIN	35.0	MERAH
40	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	35.0	MERAH
41	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	28.8	MERAH
42	KELURAHAN PAHAM	28.8	MERAH
43	KELURAHAN LOKTABAT UTARA	28.8	MERAH
44	DINAS PERHUBUNGAN	28.8	MERAH
45	KELURAHAN SUNGAI BESAR	27.5	MERAH
46	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	25.0	MERAH
47	KELURAHAN KEMUNING	22.5	MERAH
48	KELURAHAN BANGKAL	10.0	MERAH
49	KELURAHAN SUNGAI TIUNG	10.0	MERAH
50	DINAS PEMUDA OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA	10.0	MERAH
51	PUSKESMAS BANJARBARU UTARA	8.8	MERAH

52	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	6.25	MERAH
53	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	0.0	MERAH
54	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0.0	MERAH
55	DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN PERIKANAN	0.0	MERAH
56	INSPEKTORAT	0.0	MERAH
57	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	0.0	MERAH
58	KELURAHAN GUNTUNG PAIKAT	0.0	MERAH
59	PUSKESMAS RAWAT INAP CEMPAKA	0.0	MERAH
60	PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR	0.0	MERAH
<b>TOTAL NILAI</b>		<b>2879.3</b>	
<b>RATA - RATA</b>		<b>62.59</b>	<b>KUNING</b>

Hasil penilaian Kepatuhan pada 60 (enam puluh) perangkat daerah menunjukkan Kepatuhan Sedang dan masuk dalam Kategori Sedang atau masuk Zona Kuning.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh Tim Monitoring dan Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik Semester I Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2023 dan Semester II Bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2022 di Kota Banjarbaru pada 60 (enam puluh) unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru, di dapat nilai rata-rata **Semester I** yaitu **44.42 (Zona Merah)** dan nilai rata-rata **Semester II** yaitu **62.59 (Zona Kuning)**. Menunjukkan penurunan dimana terjadi nilai kepatuhan tinggi pada **Tahun 2022** dengan **nilai rata-rata 91.7** yang jika dibandingkan dengan nilai kepatuhan tahun 2023 turun menjadi Kepatuhan Sedang **(Zona Kuning)**.

Penilaian kepatuhan dilakukan untuk meningkatkan Kepatuhan penyelenggara Pelayanan Publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penilaian kepatuhan bertujuan untuk memperbaiki kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi.

#### 4.2 Rekomendasi

Dalam rangka percepatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dapat memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah atau predikat kepatuhan rendah dan zona kuning atau predikat kepatuhan sedang. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib

menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan menunjuk pejabat yang berwenang.

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada 6 (enam) aspek yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, Inovasi Pelayanan dan pentingnya kepatuhan terhadap standar pelayanan sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru, kepada setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru agar mengimplementasi dan meningkatkan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dan meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun langkah – langkah perbaikan yang menjadi prioritas adalah :

- a. Keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan khususnya dalam hal penyusunan Standar Pelayanan;
- b. Tindak lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik;
- c. Pemanfaatan pengelolaan pengaduan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dan pendokumentasian pengelolaan pengaduan khususnya waktu tanggap dan tindak lanjut pengaduan;
- d. Pemberian penghargaan kepada para pegawai dalam rangka mengapresiasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan;
- e. Perencanaan dan penganggaran responsif gender dan bagi kelompok rentan (disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial) untuk menjamin keadilan dan kesetaraan dalam memperoleh pelayanan;
- f. Melakukan pendampingan dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan;
- g. Perbaikan dalam manajemen kinerja dan manajemen sumber daya manusia;
- h. Meningkatkan kualitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia pemberi layanan pada level *front office*;



- i. Melakukan perubahan *mindset* ke arah kualitas pelayanan;
- j. Memberikan *reward* dan *punishment*;
- k. Melakukan monitoring dan evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan secara berkelanjutan.