



Australian Government



PANDUAN KOMPETISI KINERJA DAN INOVASI PELAYANAN KECAMATAN KABUPATEN PEKALONGAN



KOMPAK

Jalan Diponegoro No. 72

Jakarta 10320 Indonesia

T: +62 21 8067 5000 F: +62 21 3190 3090

E: info@kompak.or.id

www.kompak.or.id

Daftar Isi

Daftar Isi.....	1
PENDAHULUAN	2
MEKANISME KOMPETISI KINERJA DAN INOVASI PELAYANAN KECAMATAN	4
LAMPIRAN KISI-KISI PENILAIAN	5

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk mewujudkan pemerataan pembangunan yang berkeadilan maka penanggulangan kemiskinan merupakan hal utama yang harus dilakukan. Kemiskinan bersifat multidimensi, di mana bukan hanya menyangkut ukuran pendapatan, melainkan juga menyangkut kerentanan dan kerawanan orang atau masyarakat untuk menjadi miskin. Selain itu, kemiskinan juga menyangkut kegagalan dalam pemenuhan hak dasar dan adanya perbedaan perlakuan seseorang atau kelompok masyarakat dalam menjalani kehidupan secara bermartabat. Oleh karena itu, kemiskinan erat kaitannya dengan akses pada pelayanan dasar, dalam RPJMN 2015-2019 ditetapkan paket pelayanan dasar untuk masyarakat miskin dan rentan, meliputi (1) *identitas hukum*, (2) pendidikan, (3) kesehatan, (4) infrastruktur dasar, dan (5) perlindungan sosial.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten. Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar hal tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten mempunyai peran yang sangat strategis, karena menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan di daerah.

Dalam kaitan dengan pelayanan publik tingkat kecamatan perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan terus-menerus dalam kinerja dan penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kompetisi kinerja dan peran kecamatan dalam upaya penyelamatan ibu melahirkan dan bayi baru lahir.

B. TUJUAN

Kompetisi Kinerja dan Pelayanan Kecamatan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara berkelanjutan;
2. Memacu peran camat dan aparaturnya dalam mendorong pembangunan wilayah;
3. Mencerminkan kepemimpinan camat dalam wilayahnya;
4. Menilai hubungan harmonisasi kecamatan dengan desa.

C. PESERTA

Peserta terdiri dari 19 (sembilan belas) kecamatan se Kabupaten Pekalongan.

D. KOMPONEN PENILAIAN

1. KOMPONEN 1: Kinerja Unit Pelayanan (Kecamatan)
2. KOMPONEN 2: Inovasi peran kecamatan dalam upaya percepatan penurunan angka kematian ibu dan angka kematian bayi baru lahir

E. BENTUK KEGIATAN

1. Melakukan desk evaluasi untuk dasar penilaian
2. Melakukan verifikasi melalui paparan dan teliti berkas untuk memantapkan hasil penilaian

3. Merumuskan hasil berupa urutan perolehan nilai
4. Memberikan award sebagai bentuk penghargaan.

F. JADWAL PELAKSANAAN

Kegiatan kegiatan kompetisi kinerja dan inovasi pelayanan adalah sebagai berikut:

TAHAPAN	WAKTU PELAKSANAAN
Pembinaan ke kecamatan	16 Maret, 11 April, 3 Mei 2017
Persiapan panitia	Februari - Maret 2017
Penyampaian panduan penilaian ke kecamatan (komponen 1 dan 2)	15 Mei 2017
Penyusunan berkas kegiatan untuk penilaian (komponen 1 dan 2)	16 Mei - 20 Juli 2017
Pengumpulan berkas (komponen 1 dan 2)	17 - 21 Juli 2017
Penilaian berkas dari 19 kecamatan	24 - 28 Juli 2017
Penentuan 5 besar	31 Juli 2017
Kunjungan ke Lapangan dan verifikasi data (untuk kecamatan yang masuk 5 besar)	3 - 9 Agustus 2017
Paparan dan verifikasi	10 Agustus 2017
Penentuan peringkat	11 Agustus 2017
Penyerahan hadiah	15 Agustus 2017

G. PENUTUP

Lomba Kinerja Pelayanan Kecamatan ini dilakukan untuk memberikan dorongan kepada kecamatan agar meningkatkan pelayanan dan kinerjanya. Diharapkan hasil lomba ini dapat diterapkan di semua pelayanan dasar yang ada di di kecamatan di Kabupaten Pekalongan.

MEKANISME KOMPETISI KINERJA DAN INOVASI PELAYANAN KECAMATAN KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN 2017

A. Penilaian Tim Evaluator:

Penilaian disepakati sebagai berikut:

1. Peserta mengisi form penilaian komponen 1 (Kinerja Unit Layanan Kecamatan) dan membuat proposal (komponen2: peran kecamatan dalam upaya penyelamatan ibu melahirkan dan bayi baru lahir) sesuai panduan terlampir.
2. Berkas penilaian komponen 1 dan komponen 2 dikirim ke Bagian Tata Pemerintahan dengan data dukung dan Salinan elektronik (*soft copy*), dikirim ke alamat email: tapem_pekalongankab@yahoo.com
3. Evaluator melakukan penilaian berkas dan proposal melalui *desk* evaluasi.
4. Masing-masing evaluator berhak memberikan penilaian yang mengacu kepada panduan yang disepakati bersama. Nilai dari evaluator merupakan bagian yang akan dijadikan bahan penilaian tim panel.
5. Penilaian proposal menggunakan angka satuan desimal dan tidak menggunakan koma persepuluh dan seterusnya.
6. Penilaian pada masing-masing bagian proposal dipergunakan nilai maksimal pada bagian tersebut.
7. Inovasi dengan pemberdayaan masyarakat dan lintas sektor merupakan nilai yang harus dipertimbangkan.
8. Hasil inovasi mempunyai nilai kemanfaatan besar.
9. Jika terjadi jumlah nilai yang sama akan dilihat dari penilaian bagian A1 (masalah, inovasi dan hasil) dengan bobot 30%, jika nilainya lebih tinggi dari yang lain, nilai tersebut lebih menentukan.
10. Tim evaluator akan mengurutkan nilai untuk mendapatkan 5 besar dan melakukan penilaian bersama dengan tim panel untuk mendapatkan peringkat 1 s.d 5.

B. Penilaian Tim Panel / Presentasi

Penilaian oleh tim panel dilakukan dalam paparan peserta 5 besar dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penilaian oleh tim panel diupayakan sekurang-kurangnya 3 orang.
2. Tim panel independen terdiri dari unsur yang mengetahui / membidangi ke 2 komponen nilai (administrasi kecamatan, pelayanan publik kecamatan dan pemberdayaan masyarakat).
3. Materi presentasi dan atau wawancara terdiri dari komponen penilaian (1 dan 2) sesuai panduan penilaian.

C. Penghargaan

Pemberian penghargaan Kompetisi Kinerja Pelayanan Kecamatan akan dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2017.

LAMPIRAN KISI-KISI PENILAIAN

Indikator Penilaian Kinerja dan Inovasi Pelayanan Kecamatan

A. KOMPONEN 1 : Kinerja Unit Layanan (Kecamatan)

NO	INDIKATOR	FOKUS PENILAIAN	DATA DUKUNG	KONDISI LAPANGAN
1	2	3	4	5
VISI-MISI-MOTTO				
1.	Apakah terdapat visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?	Visi dan Misi		a) Mengacu UU No. 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan b) Mengacu UU No. 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan c) Tidak mengacu UU No. 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan d) Tidak mengacu UU No. 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan
2.	Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto		a) Ada, dipahami dan memotivasi pelaksana b) Ada, tidak dipahami pelaksana c) Tidak ada
3.	Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?	Pengumuman Motto		a) Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa b) Diumumkan terbatas c) Tidak diumumkan

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN				
1.	Apakah terdapat maklumat pelayanan/janji pelayanan/dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan dan telah mengacu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> a) Standar pelayanan untuk semua jenis mengacu UU No. 25 Tahun 2009 b) Standar pelayanan tidak sepenuhnya mengacu UU No. 25 Tahun 2009 c) Standar pelayanan sama sekali tidak mengacu UU No. 25 Tahun 2009 d) Tidak ada standar pelayanan
2.	Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan kepada pengguna layanan?	Maklumat Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> a) Disusun dan dipublikasikan b) Disusun dan tidak dipublikasikan c) Tidak ada maklumat pelayanan
SISTEM DAN PROSEDUR				
1.	Apakah institusi telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009?	Sertifikat ISO 9001:2008		<ul style="list-style-type: none"> a) Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU No. 25 /2009 b) Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan c) Tidak memiliki
2.	Apakah institusi telah menerapkan sistem manajemen mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008?	Sistem Manajemen Mutu (SMM)		<ul style="list-style-type: none"> a) SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU No. 25/2009 b) SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU No. 25/2009 c) Tidak menerapkan
3.	Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar	SOP		<ul style="list-style-type: none"> a) Ada, dan diterapkan b) Ada, tidak diterapkan

	pelayanan?			c) Tidak ada
4.	Apakah terdapat penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian Tugas		a) Ada, dan dipampangkan b) Ada, dan tidak dipampangkan c) Tidak ada
SUMBER DAYA MANUSIA				
1.	Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku pegawai (etika pegawai)	Kode Etik		a) Ada, dan diterapkan b) Ada, dan tidak diterapkan c) Tidak ada
2.	Apakah sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan bagi pengguna layanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan?	Sikap dan Perilaku		a) Semua pengguna layanan puas b) Sebagian pengguna layanan puas c) Semua pengguna layanan tidak puas
3.	Apakah pegawai telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP?	Kepatuhan dalam melaksanakan SOP		a) Sesuai b) Tidak Sesuai
4.	Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan		a) Terampil b) Kurang terampil c) Tidak terampil
5.	Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan	Pengembangan Pegawai		a) Ada, sesuai kebutuhan b) Ada, tidak sesuai kebutuhan c) Tidak ada
SARANA DAN PRASARANA				

1.	Apakah sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?	Sarana dan Prasarana		<ul style="list-style-type: none"> a) Dipergunakan secara optimal b) Dipergunakan tidak optimal c) Tidak dipergunakan
2.	Apakah sarana pelayanan tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan : kebersihan, kelayakan, kawasan bebas rokok, pojok ASI dan kemanfaatan)	Kenyamanan		<ul style="list-style-type: none"> a) Sangat nyaman b) Cukup c) Tidak nyaman
3.	Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon, email, dll)	Sarana pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> a) Ada, sesuai kebutuhan b) Ada, tidak sesuai kebutuhan c) Tidak ada

PENANGANAN PENGADUAN

1.	Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan?	Sistem Pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> a) Ada, dan dikelola dengan baik (100) b) Ada, tidak dikelola dengan baik (50) c) Tidak ada (0)
2.	Apakah terdapat petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan?	Petugas Pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> a) Ada (100) b) Tidak ada (0)
3.	Berapa persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan?	Jumlah Pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> a) 71%-100% diselesaikan (100) b) 51%-70% diselesaikan (75) c) 10%-50% diselesaikan (50) d) <10% diselesaikan (10)
4.	Apakah pengelolaan pengaduan sudah mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public	Pengelolaan Pengaduan		<ul style="list-style-type: none"> a) Mengacu b) Tidak mengacu