

PELATIHAN DAN BIMBINGAN TEKNIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMIC COVID 19 BAGI APARAT KELURAHAN SE-KECAMATAN NAMBO KOTA KENDARI

Sartono¹, Muhammad Amir², Gunawan³, Muh. Yusuf⁴, La Ode Aslim⁵

¹²³⁴⁵Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu

Oleo

E-mail : sartonos1969@gmail.com

Jl. H.E.A Mokodompit Gedung FISIP Kampus Bumi Tridarma Andonuhu Kendari

RINGKASAN

Kegiatan Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Aparat kelurahan di masa pandemic Dalam Pelayanan Publik Untuk Mendukung Physical Distancing Menangkal Penyebaran Covid 19 Di Kelurahan Kota Kendari . Materi yang akan disajikan dalam kegiatan ini meliputi ; (1). Memberikan materi pentingnya pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemic Bagi Aparat Kelurahan secara online untuk mencegah penyebaran virus Covid-19; (2) Pelatihan dan bimbingan teknis pelaksanaan Standar pelayanan Publik di masa pandemic Bagi aparat kelurahan secara on-line untuk mencegah penyebaran virus Covid-19; dan (3) Praktek pelaksanaan Standar pelayanan Publik di masa pandemic Bagi aparat kelurahan secara on-line untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Kontribusi mendasar pada khalayak sasaran: (1) Meningkatkan pemahaman aparat Kelurahan dalam pelaksanaan Standar pelayanan Publik di masa pandemic Bagi aparat kelurahan secara online untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.; (2) Meningkatkan keterampilan aparat Kelurahan dalam mengelola informasi dokumen-dokumen desa seperti RPJM Kelurahan, Peraturan Kota/Kelurahan, Keputusan Lurah dalam bentuk dokumen digital di masa pandemic Covid 19; (3) Kemudahan akses informasi basis data sumber daya Kelurahan, memuat data tentang potensi Kelurahan secara online; (4) Dapat mewujudkan komitmen dan kepedulian terhadap pelaksanaan Standar pelayanan Publik di masa pandemic Bagi aparat kelurahan secara on-line untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 dalam pelayanan public.

Kata kunci: Bimbingan Teknis, Pelayanan Publik, Covid 19

A. Analisis Situasi

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan

menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya:

Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara. Masa pandemic virus covid 19 saat ini telah membawa perubahan aktivitas disegala aspek kehidupan masyarakat, hal ini dilakukan tidak lain dan tidak bukan bertujuan untuk memutus rantai penyebaran virus tersebut yang sangat massif dan cepat semenjakan merebaknya kasus virus corona di Indonesia sejak awal Februari Tahun 2020. Kebijakan pemerintah tentang social distancing atau physical distancing maupun pembatasan sosial berskala besar, bahkan lockdown adalah salah satu solusi mengurangi penyebaran visur covid 19 yang paling efektif dan perlu didukung oleh seluruh masyarakat. Sementara disisi pelayanan publik harus tetap dilakukan oleh berbagai tingkatan pemerintah, mulai pemerintah pusat, pemeritah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan sampai pada pemerintah kota/kelurahan /kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat.

Pada umumnya pelayanan masyarakat pada tingkat pemerintah kota/kelurahan masih dilakukan dengan cara-cara konvensional yakni aparat kota/kelurahan bertemu langsung oleh masyarakat dalam skala besar atau banyak. Model pelayanan tersebut sangat berbahaya dan tidak diperkenankan selama pandemic covid 19 masih mengancam. Dengan demikian solusi pelayanan publik pada tingkat pemerintah kota/kelurahan adalah penerapan sistem layanan berbasis digital. Meskipun sistem layanan berbasis digital bukanlah hal yang baru, akan tetapi untuk pemerintah kota/kelurahan belum banyak digunakan, sehingga sudah tepat dan saatnya pemerintah kota/kelurahan beralih model pelayanan dari yang manual ke sistem digital.

Tujuan dasarnya adalah pembaharuan, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, tanggung jawab dan ekonomi dalam pekerjaan pemerintah dan para pegawai pemerintah, untuk meningkatkan kualitas dan ketersediaan informasi dan layanan yang diberikan kepada pengguna pegawai pemerintah dan memastikan partisipasi yang lebih aktif warga dalam proses pengambilan keputusan di masyarakat.

Atas dasar tersebut, maka menjadi sebuah kebutuhan untuk menerapkan layanan berbasis website sebagai salah satu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik lembaga yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Hal ini terjawab dengan di keluarkannya Pepres nomor 95 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan:

Bahwa untuk mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;

Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;

Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan ini sesungguhnya untuk mewujudkan e-Government sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan menggunakan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik

secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Dalam kondisi ini, pemerintah tidak terkecuali pemerintah kota/kelurahan sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (customer driven) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kota/kelurahan, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban, semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah kota/kelurahan dan semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah di kota/kelurahan.

Dalam kondisi masyarakat yang digambarkan diatas, pemerintah harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Namun, peralihan pelayanan dari manual ke sistem digital tidaklah sederhana, tetapi harus dimulai dari sekarang, sebab sistem digital saat ini sudah menjadi tuntutan zaman teknologi dan informatika atau pengembangan sistem informasi dan teknologi berbasis masyarakat (komunitas). Hal lain yang penting dari sistem digital ini antara lain: (1) Adanya suatu kebutuhan untuk mengamankan dokumen-dokumen kota/kelurahan secara digital. Tidak lain langkah yang ditempuh adalah dengan memindahkannya dari kertas menjadi format digital yang tersimpan di dalam komputer; (2) Adanya suatu kebutuhan untuk mencari data kependudukan dan data kota/kelurahan lainnya secara

cepat dan tepat; (3) Adanya suatu kebutuhan sistem informasi (aplikasi) yang bersifat terbuka (open source) dan gratis agar tidak membebani keuangan kota/kelurahan ; (4) Adanya kecenderungan hasil pendataan yang dilakukan berbagai pihak (pemerintah) tidak dibagikan kembali ke kota/kelurahan . Berbagai pihak yang melakukan pendataan tersebut juga menggunakan indikator yang berbeda-beda sehingga data dasar tersebut sulit untuk diolah sebagai kebijakan yang terpadu. Dengan sistem digital ini maka akan sangat membantu pemerintahan kota/kelurahan dalam mendokumentasikan data milik kota/kelurahan guna memudahkan proses pencariannya. dimaksudkan sebagai suatu rangkaian/ sistem (baik mekanisme, prosedur hingga pemanfaatan) yang bertujuan untuk mengelola sumber daya yang ada di kota/kelurahan . Dalam sistem informasi digital pemerintah kota/kelurahan paling tidak akan tersedia informasi yakni: (1) Basis data kependudukan kota/kelurahan , meliputi data dasar keluarga: KK, NIK, kepemilikan lahan, pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dll); (2) Informasi dokumen-dokumen kota/kelurahan seperti RPJM Kota/kelurahan , Peraturan Kota/kelurahan , Keputusan Kepala Kota/kelurahan dan lain sebagainya; (3) Basis data sumber daya kota/kelurahan , memuat data tentang potensi kota/kelurahan ; (4) Informasi jumlah keluarga yang dibagi dalam klasifikasi sosial ekonomi (kaya, sedang, miskin, sangat miskin) di tingkat kota/kelurahan ; (5) Informasi jumlah keluarga penerima Raskin & Jamkesmas berdasarkan klasifikasi sosial ekonomi di tingkat kota/kelurahan . Di mana informasi tersebut sangat bermanfaat bagi pemerintah kota/kelurahan dan masyarakatnya.

Untuk itu pelayanan publik berbasis website di Kota/kelurahan Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi kebutuhan kegiatan pemerintah kota/kelurahan dengan menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan.

Selain itu sistem informasi digital juga bertujuan antara lain: (1) Menyimpan dan memperbaharui database warga yang aman serta akurat; (2) Memperbaiki kualitas pelayanan publik yang berbasis pada kebutuhan lokal; (3) Membantu proses penyusunan perencanaan kota/kelurahan : (4) Menjadi alat partisipasi warga kota/kelurahan agar

dapat terlibat dalam pembangunan kota/kelurahan ; (5) Perencanaan Pembangunan Kota/kelurahan Data dasar kependudukan yang dijadikan dasar penentuan perencanaan menjadi sangat penting dilakukan; (6) Keterbukaan Informasi Sebagai bentuk praktik demokrasi maka setiap warga diberikan hak untuk mengetahui informasi terkait rencana pembuatan kebijakan dan prosesnya; (7) Pendataan Kesejahteraan Sosial Ekonomi untuk kepentingan olah data pemetaan kesejahteraan sosial ekonomi secara partisipatif dengan indikator lokal. Data ini yang kemudian menjadi dokumen kota/kelurahan yang dapat digunakan untuk verifikasi data yang berasal dari pemerintah maupun dari pihak non-pemerintah; (8) Peningkatan Pelayanan Dasar Tidak tersedianya data yang akurat serta penggunaan sistem manual dalam membangun data di kota/kelurahan biasanya pelayanannya lamban.

Hal ini tentu dilakukan untuk menjawab pengembangan infrastruktur TIK di pekota/kelurahan an, sesuai amanah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Kota/kelurahan dijelaskan bahwa sistem informasi pembangunan kota/kelurahan dan pembangunan kawasan akan menjadi prioritas dalam pembangunan pekota/kelurahan an. Misalnya dalam pasal 86 UU Kota/kelurahan terdapat poin-poin berikut :

1. Kota/kelurahan berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Kota/kelurahan yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
2. Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Kota/kelurahan dan pembangunan Kawasan Pekota/kelurahan an.
3. Sistem informasi Kota/kelurahan meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia.
4. Sistem informasi Kota/kelurahan meliputi data Kota/kelurahan , data Pembangunan Kota/kelurahan, Kawasan Pekota/kelurahan an, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Kota/kelurahan dan pembangunan Kawasan Pekota/kelurahan.

5. Sistem informasi Kota/kelurahan dikelola oleh Pemerintah Kota/kelurahan dan dapat diakses oleh masyarakat Kota/kelurahan dan semua pemangku kepentingan.
6. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Kota/kelurahan .

Tantangan sekarang adalah sudah siapkah sumberdaya yang dimiliki kota/kelurahan yang tentunya keadaan ini dapat terpenuhi jika sumberdaya utamanya sumberdaya manusia aparat pemerintah kota/kelurahan dan masyarakat dalam memahami dan melaksanakan kerja-kerja menggunakan teknologi informasi seperti penerapan Sistem Informasi Kota/kelurahan (SIK) berbasis website dan menjadi kebutuhan bagi pemerintah kota/kelurahan untuk mewujudkan amanah Pasal 86 UU Nomor 6 tahun 2014 tentang Kota/kelurahan .

Website kota/kelurahan berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di Kantor Kota/kelurahan . Bagaimana dengan pelayanan publik di Kota/kelurahan Provinsi Sulawesi Tenggara ?

Kondisi eksisting pelayanan publik di Kota/kelurahan Provinsi Sulawesi Tenggara masih menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut di khawatirkan membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah riskan atau hilang dan juga sistem manual membuat masyarakat mendapatkan pelayanan publik seperti urusan administrasi kota/kelurahan (pembuatan Kartu Keluarga), KTP, program layanan pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat, masih memakan waktu cukup lama..

Maka dari itu, perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengendalikan pandemi Covid-19 adalah dengan meningkatkan standar pelayanan publik. Layanan di instansi pemerintah, swasta, maupun di tempat-tempat yang banyak didatangi masyarakat, mulai

menerapkan kebiasaan baru terkait protokol kesehatan untuk pencegahan penularan korona, seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan dengan sabun di air mengalir atau menggunakan hand sanitizer, serta pengukuran suhu tubuh saat masuk di area perkantoran, pusat perbelanjaan, atau tempat umum lainnya.

“Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran Covid-19,” Selain penerapan protokol kesehatan, penyediaan informasi pada penyelenggara layanan sangat penting untuk membantu masyarakat mendapatkan informasi terkait Covid-19. “Sehingga masyarakat bisa mencegah terjadinya kerumunan massa di ruang pelayanan karena itu salah satu upaya mencegah terjadinya penularan corona, yakni dengan menjaga jarak,”. untuk mencegah penularan korona di tempat pelayanan publik, pemberian giliran waktu kedatangan pengambilan nomor antrian bagi pengguna layanan, juga berperan penting untuk mencegah kerumunan massa.

Selain itu, tempat layanan juga harus menyediakan hand sanitizer, tempat cuci tangan, melakukan disinfeksi di dalam dan luar kantor sebelum pelayanan publik dimulai, dan selalu mengimbau pengguna layanan untuk menerapkan protokol kesehatan.

“Semua ini dilakukan untuk menjaga kesehatan masyarakat dari paparan virus korona. Kita tidak tahu kapan pandemi Covid-19 ini akan berakhir, tapi kita wajib waspada dan menjaga diri. penerapan protokol kesehatan di tempat layanan publik sudah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan prima, cepat, tepat, efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Pemerintah hadir untuk masyarakat. Sebagai abdi negara maka sudah menjadi kewajiban memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat supaya masyarakat merasakan kehadiran pemerintah,.

Pelayanan prima berbasis standar operasional prosedur, untuk masa pandemi Covid-19, harus ditambah dengan penerapan protokol kesehatan yang disiplin. masyarakat juga di minta untuk mendukung pemerintah dalam memberikan

pelayanan publik, yang membuat pemerintah harus terus berinovasi meski di tengah pandemi Covid-19. Sementara kondisi sekarang dengan adanya kebijakan pemerintah tentang social distancing atau physical distancing maupun pembatasan sosial berskala besar, bahkan lockdown adalah salah satu solusi mengurangi penyebaran virus covid 19 membuat pelayanan publik di Kota/kelurahan Provinsi Sulawesi Tenggara bisa dipastikan kurang maksimal termasuk di Kelurahan Sekecamatan Nambo di mana daerah tersebut merupakan daerah pemekaran baru definitif pada tahun 2020 yang terdiri beberapa kelurahan yakni; Kelurahan Tobimeita, Petoaha, Nambo, Bungkutoko, Sambuli dan Tondonggeu, Untuk itu diperlukan Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik Aparat kelurahan Se-Kecamatan Nambo Kota Kendari, Dalam Pelayanan Publik Untuk Mendukung Physical Distancing Menangkal Penyebaran Covid 19 Di Kota/kelurahan Provinsi Sulawesi Tenggara.

B. METODE PELAKSANAAN

Tahap Persiapan

Persiapan yang dilakukan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Melakukan koordinasi dengan pemerintah setempat sebagai sasaran pengabdian pada masyarakat.
- b) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang sangat mendesak dan dibutuhkan oleh pemerintah kota/kelurahan dan lembaga pemberdayaan masyarakat lainnya.
- c) Mengidentifikasi peserta pelatihan.
- d) Mempersiapkan logistik dan perbekalan.
- e) Koordinasi izin kegiatan pengabdian dosen.
- f) Penyusunan bahan dan materi pelatihan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelatihan.

Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai pada awal bulan Juni 2021 sampai dengan Akhir bulan Juli 2021 bertempat di Kecamatan Nambo Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kerja Utama

Pelatihan ini dilaksanakan secara Offline dengan mematuhi protokol kesehatan Diantaranya Menggunakan Masker dan Menjaga Jarak agar meminimalisir terjadinya penularan Virus COVID 19.

Pelatihan ini merupakan wujud dari Kuliah Kerja Nyata Tematik, pemerintah setempat dibimbing meminimalisir kontak langsung ketika memberikan pelayanan publik. Untuk itulah mereka diperkenalkan menggunakan pelayanan berbasis digital atau menggunakan sebuah *softwere*.

“Jadi kegiatan ini baru awal atau pengenalan, selanjutnya akan lebih teknis hingga pada pembuatan *software* di Kecamatan Nambo untuk pelayan secara online untuk kedepannya.” Di satu sisi, kegiatan ini juga adalah bentuk pengabdian pada masyarakat dan diharapkan membawa manfaat yang lebih luas nantinya. “Kami juga berharap ini (pelayanan digital) dapat memutus rantai penyebaran Covid-19.”

Pelaksanaan Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid 19 Bagi Aparat Kelurahan Se-Kecamatan Nambo Kota Kendari

Kegiatan Workshop dilaksanakan pada Hari Kamis, 2 September Tahun 2021 Pada tahapan ini, pembimbing KKN Tematik UHO berkoordinasi kepada peserta KKN untuk melaporkan peserta Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid 19 Bagi Aparat Kelurahan Se-Kecamatan Nambo Kota Kendari. Metode komunikasi yang digunakan adalah melalui WhatSapp Group dengan mengirim nama peserta yang berasal dari kelurahan sesuai usulan pemerintah setempat. Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan secara *offline* dengan metode yang digunakan adalah workshop dengan mematuhi protokol kesehatan.

Kegiatan *workshop* ini adalah program utama KKN Tematik Universitas Halu Oleo sesuai tema yang sudah disetujui oleh LPPM UHO. Langkah awal yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah membuat Undangan kepada peserta pelatihan.

Tujuan dari pelatihan ini adalah **Memberikan Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandedmi Covid 19 Bagi Aparat Kelurahan Se-Kecamatan Nambo Kota Kendari**

a. Tatacara Pelayanan Publik Di masa Pandemic Covid 19.

Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid 19 Bagi Aparat Kelurahan Se-Kecamatan Nambo Kota Kendari merupakan media untuk saling berbagi ilmu pengetahuan dan keterampilan.

Untuk melengkapi tujuan yang ingin dicapai dalam laporan ini, berikut kami sajikan tatacara pelayanan publik di masa pandemic Covid 19.

**SATANDAR PELAYANAN PUBLIK
 TETAP DIJADIKAN ACUAN**
SESUAI PERMENPAN-RB NOMOR 15 TAHUN 2014

Activate Windows
 Go to Settings to activate Windows.

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Contoh:

**PERSYARATAN
 PENDAFTARAN PASIEN**

PASIE UMUM

- Identitas diri (KTP/KK/SIM)

PASIE BPJS

- Kartu BPJS-Kesehatan
- Identitas diri (KTP/KK/SIM)
- Surat Rujukan dari FKTP (faskes tingkat 1 : puskesmas, klinik dokter keluarga dll)

Syarat Pengurusan IMB

- Fotocopy identitas pemilik
- Bukti pembayaran SPPT
- Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- Fotocopy surat kepemilikan tanah
- Surat pernyataan kepemilikan tanah
- Surat kuasa (bila dikuasakan)
- Memiliki septic tank fiber



2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, termasuk pengaduan

Contoh:



Catatan: yang diberi tanda "X" tidak perlu ditulis dalam Standar Pelayanan

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

Contoh:

STANDAR WAKTU PELAYANAN PENERBITAN SIM SAT LANTAS POLRES KAMPAR

SIM BIASA	WAKTU	SIM PANGKAS	WAKTU
1. PENGESAHAN	5 MENIT	1. PENGESAHAN	5 MENIT
2. LOKASI	5 MENIT	2. LOKASI	5 MENIT
3. PELATINGS	10 MENIT	3. PELATINGS	10 MENIT
3.1. TIKET	30 MENIT	3.1.1. TIKET	5 MENIT
3.2. SIMPULAN	10 MENIT	3.2.1. TIKET	5 MENIT
3.3. PAKET	10 MENIT	3.3.1. TIKET	5 MENIT
3.4. PAKET	10 MENIT	3.4.1. TIKET	5 MENIT
3.5. PAKET	10 MENIT	3.5.1. TIKET	5 MENIT
3.6. PAKET	10 MENIT	3.6.1. TIKET	5 MENIT
3.7. PAKET	10 MENIT	3.7.1. TIKET	5 MENIT
3.8. PAKET	10 MENIT	3.8.1. TIKET	5 MENIT
3.9. PAKET	10 MENIT	3.9.1. TIKET	5 MENIT
3.10. PAKET	10 MENIT	3.10.1. TIKET	5 MENIT
3.11. PAKET	10 MENIT	3.11.1. TIKET	5 MENIT
3.12. PAKET	10 MENIT	3.12.1. TIKET	5 MENIT
3.13. PAKET	10 MENIT	3.13.1. TIKET	5 MENIT
3.14. PAKET	10 MENIT	3.14.1. TIKET	5 MENIT
3.15. PAKET	10 MENIT	3.15.1. TIKET	5 MENIT
3.16. PAKET	10 MENIT	3.16.1. TIKET	5 MENIT
3.17. PAKET	10 MENIT	3.17.1. TIKET	5 MENIT
3.18. PAKET	10 MENIT	3.18.1. TIKET	5 MENIT
3.19. PAKET	10 MENIT	3.19.1. TIKET	5 MENIT
3.20. PAKET	10 MENIT	3.20.1. TIKET	5 MENIT
3.21. PAKET	10 MENIT	3.21.1. TIKET	5 MENIT
3.22. PAKET	10 MENIT	3.22.1. TIKET	5 MENIT
3.23. PAKET	10 MENIT	3.23.1. TIKET	5 MENIT
3.24. PAKET	10 MENIT	3.24.1. TIKET	5 MENIT
3.25. PAKET	10 MENIT	3.25.1. TIKET	5 MENIT
3.26. PAKET	10 MENIT	3.26.1. TIKET	5 MENIT
3.27. PAKET	10 MENIT	3.27.1. TIKET	5 MENIT
3.28. PAKET	10 MENIT	3.28.1. TIKET	5 MENIT
3.29. PAKET	10 MENIT	3.29.1. TIKET	5 MENIT
3.30. PAKET	10 MENIT	3.30.1. TIKET	5 MENIT
3.31. PAKET	10 MENIT	3.31.1. TIKET	5 MENIT
3.32. PAKET	10 MENIT	3.32.1. TIKET	5 MENIT
3.33. PAKET	10 MENIT	3.33.1. TIKET	5 MENIT
3.34. PAKET	10 MENIT	3.34.1. TIKET	5 MENIT
3.35. PAKET	10 MENIT	3.35.1. TIKET	5 MENIT
3.36. PAKET	10 MENIT	3.36.1. TIKET	5 MENIT
3.37. PAKET	10 MENIT	3.37.1. TIKET	5 MENIT
3.38. PAKET	10 MENIT	3.38.1. TIKET	5 MENIT
3.39. PAKET	10 MENIT	3.39.1. TIKET	5 MENIT
3.40. PAKET	10 MENIT	3.40.1. TIKET	5 MENIT
3.41. PAKET	10 MENIT	3.41.1. TIKET	5 MENIT
3.42. PAKET	10 MENIT	3.42.1. TIKET	5 MENIT
3.43. PAKET	10 MENIT	3.43.1. TIKET	5 MENIT
3.44. PAKET	10 MENIT	3.44.1. TIKET	5 MENIT
3.45. PAKET	10 MENIT	3.45.1. TIKET	5 MENIT
3.46. PAKET	10 MENIT	3.46.1. TIKET	5 MENIT
3.47. PAKET	10 MENIT	3.47.1. TIKET	5 MENIT
3.48. PAKET	10 MENIT	3.48.1. TIKET	5 MENIT
3.49. PAKET	10 MENIT	3.49.1. TIKET	5 MENIT
3.50. PAKET	10 MENIT	3.50.1. TIKET	5 MENIT
3.51. PAKET	10 MENIT	3.51.1. TIKET	5 MENIT
3.52. PAKET	10 MENIT	3.52.1. TIKET	5 MENIT
3.53. PAKET	10 MENIT	3.53.1. TIKET	5 MENIT
3.54. PAKET	10 MENIT	3.54.1. TIKET	5 MENIT
3.55. PAKET	10 MENIT	3.55.1. TIKET	5 MENIT
3.56. PAKET	10 MENIT	3.56.1. TIKET	5 MENIT
3.57. PAKET	10 MENIT	3.57.1. TIKET	5 MENIT
3.58. PAKET	10 MENIT	3.58.1. TIKET	5 MENIT
3.59. PAKET	10 MENIT	3.59.1. TIKET	5 MENIT
3.60. PAKET	10 MENIT	3.60.1. TIKET	5 MENIT
3.61. PAKET	10 MENIT	3.61.1. TIKET	5 MENIT
3.62. PAKET	10 MENIT	3.62.1. TIKET	5 MENIT
3.63. PAKET	10 MENIT	3.63.1. TIKET	5 MENIT
3.64. PAKET	10 MENIT	3.64.1. TIKET	5 MENIT
3.65. PAKET	10 MENIT	3.65.1. TIKET	5 MENIT
3.66. PAKET	10 MENIT	3.66.1. TIKET	5 MENIT
3.67. PAKET	10 MENIT	3.67.1. TIKET	5 MENIT
3.68. PAKET	10 MENIT	3.68.1. TIKET	5 MENIT
3.69. PAKET	10 MENIT	3.69.1. TIKET	5 MENIT
3.70. PAKET	10 MENIT	3.70.1. TIKET	5 MENIT
3.71. PAKET	10 MENIT	3.71.1. TIKET	5 MENIT
3.72. PAKET	10 MENIT	3.72.1. TIKET	5 MENIT
3.73. PAKET	10 MENIT	3.73.1. TIKET	5 MENIT
3.74. PAKET	10 MENIT	3.74.1. TIKET	5 MENIT
3.75. PAKET	10 MENIT	3.75.1. TIKET	5 MENIT
3.76. PAKET	10 MENIT	3.76.1. TIKET	5 MENIT
3.77. PAKET	10 MENIT	3.77.1. TIKET	5 MENIT
3.78. PAKET	10 MENIT	3.78.1. TIKET	5 MENIT
3.79. PAKET	10 MENIT	3.79.1. TIKET	5 MENIT
3.80. PAKET	10 MENIT	3.80.1. TIKET	5 MENIT
3.81. PAKET	10 MENIT	3.81.1. TIKET	5 MENIT
3.82. PAKET	10 MENIT	3.82.1. TIKET	5 MENIT
3.83. PAKET	10 MENIT	3.83.1. TIKET	5 MENIT
3.84. PAKET	10 MENIT	3.84.1. TIKET	5 MENIT
3.85. PAKET	10 MENIT	3.85.1. TIKET	5 MENIT
3.86. PAKET	10 MENIT	3.86.1. TIKET	5 MENIT
3.87. PAKET	10 MENIT	3.87.1. TIKET	5 MENIT
3.88. PAKET	10 MENIT	3.88.1. TIKET	5 MENIT
3.89. PAKET	10 MENIT	3.89.1. TIKET	5 MENIT
3.90. PAKET	10 MENIT	3.90.1. TIKET	5 MENIT
3.91. PAKET	10 MENIT	3.91.1. TIKET	5 MENIT
3.92. PAKET	10 MENIT	3.92.1. TIKET	5 MENIT
3.93. PAKET	10 MENIT	3.93.1. TIKET	5 MENIT
3.94. PAKET	10 MENIT	3.94.1. TIKET	5 MENIT
3.95. PAKET	10 MENIT	3.95.1. TIKET	5 MENIT
3.96. PAKET	10 MENIT	3.96.1. TIKET	5 MENIT
3.97. PAKET	10 MENIT	3.97.1. TIKET	5 MENIT
3.98. PAKET	10 MENIT	3.98.1. TIKET	5 MENIT
3.99. PAKET	10 MENIT	3.99.1. TIKET	5 MENIT
3.100. PAKET	10 MENIT	3.100.1. TIKET	5 MENIT

WAKTU PENTESTESIAN SAMPEL

- UJIAN SAMPEL KIRI DAN JALAN (RUJUK) MAKANAN SLUDGE DAN BIOMASSA: 24 hari kerja
- UJIAN SAMPEL KIRI DAN JALAN AIR: 17 hari kerja
- UJIAN SAMPEL SURSA (POMPA) KIRI DAN JALAN (RUJUK) GAS: 12 hari kerja
- UJIAN SAMPEL (RUJUK) DALAM AIR ZAT PADAT MAKANAN SLUDGE (RUJUK) DAN BIOMASSA: 10 hari kerja

JAM PELAYANAN

LABORATORIUM FAKTOR RISIKO
 Jam kerja: Senin - Jumat, 08.00 - 15.00 WIB

LABORATORIUM BENDROSKOPI
 Jam kerja: Senin - Jumat, 08.00 - 15.00 WIB



4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

Contoh:

I. TARIF PELAYANAN RAWAT JALAN

No.	Jenis Pelayanan	Tarif
1.	Dengan Rawat Jalan	10.000
2.	Dari Pelayanan Kesehatan Pemerintah	15.000
3.	Dari Programan Dokter & Pelayanan Kesehatan swasta	15.000
4.	Tanpa Rawat Jalan	15.000
5.	Konsultasi Antar Poliklinik	7.000
6.	ID Card	5.000

2. TARIF PELAYANAN RAWAT JALAN KELAS UTAMA GRAHA AMERTA

No.	Jenis Pelayanan	Kelas	Jasa Dokter Umum
1.	Rawat Jalan Kurungan lama	25.000	—
2.	Rawat Jalan Kurungan baru	25.000	—
3.	Klinik Medis Dasar Kurungan lama	25.000	75.000
4.	Klinik Medis Dasar Kurungan baru	25.000	75.000

III. TARIF PELAYANAN GAWAT DARURAT

No.	Jenis Pelayanan	Tarif
1.	Cesgram/ Tanpa Rawat Jalan	25.000
2.	Jasa Konsultasi	15.000



5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Contoh:

1) Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal

5. Produk Pelayanan: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas nama Walikota tentang Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non-Formal.

NO.	PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Pelayanan Izin non formal	Waktu tunggu hari x 3 jam
2.	Pelayanan Radiologi	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
3.	Pelayanan Laboratorium Pasang Klinik	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
4.	Pelayanan Rehabilitasi Medis	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
5.	Pelayanan Farmasi	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
6.	Pelayanan Gigi	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
7.	Pelayanan Transfusi Darah	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit
8.	Pelayanan GABIN (Kategori Medis)	Waktu tunggu obat jadi x 30 menit

PRODUK PELAYANAN

SIM A
 SIM A Umum: Untuk keperluan pelayanan kesehatan dengan jumlah besar yang dipaparkan kepada masyarakat luas.

SIM B
 SIM B Umum: Untuk keperluan pelayanan kesehatan dengan jumlah besar yang dipaparkan kepada masyarakat luas.

SIM C
 SIM C Umum: Untuk keperluan pelayanan kesehatan dengan jumlah besar yang dipaparkan kepada masyarakat luas.

SIM D
 SIM D Umum: Untuk keperluan pelayanan kesehatan dengan jumlah besar yang dipaparkan kepada masyarakat luas.



6. Aduan, Saran, & Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

<p>7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dituliskan dengan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung; 2. Surel; 3. Faksimili; 4. Email; <p>Tidak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediaasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Bantasi. <p>SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Kabid Wadati; 2. 1 orang Kabid Pelayanan; 3. 1 orang OPD Televisi; 4. 1 orang Bagian Hukum. <p>Sarana yang diperlukan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Ponsel / telepon / Faksimili; 4. Komputer; 5. Kendaraan roda 2 atau 4. <p>Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Bidang Pengabdian.</p>
---	---



Contoh:

7. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan



Contoh:

8. Sarpras/Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

<p>8. Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan; 2. Banner/leaflet; 3. Antrian elektronik; 4. Komputer; 5. Meja; 6. Kursi; 7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4; 8. Toilet; 9. Mushola; 10. Tangga landai bagi penyandang cacat; 11. Jaringan Wifi.
---	---

<p>2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rak Kayu 2. Meja 3. Kursi 4. Papan Visual 5. Standing Instruction & Tolokan Papan Rambu 6. Standing Instruction & Tolokan Papan Rambu 7. Papan Visual/Board Pictorial 8. Standing Sign 9. Standing Instruction Elektronik 10. Lemari 11. Meja 12. Kursi 13. Kamera CCTV 14. Kursi 15. Kursi 16. Kursi 17. Meja 18. Meja 19. Rak/Cloning Touchscreen/PC Unit 20. PC Unit/Server 21. Printer 22. Laptop 23. Printer 24. Komputer 25. Komputer 26. Aduan/ Pengaduan
--	--

Contoh

9. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berperan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); Menguasai Standar Operasional Prosedur; Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik; Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; Memiliki kemampuan kerjasama tim; Mampu mengoperasikan komputer; Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL) dan aplikasi lainnya.
----	----------------------	--



10. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana



Contoh:

10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting; Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas; Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat Tim Teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
-----	---------------------	---



11. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas, sesuai dengan pembagian dan uraian tugasnya

C o n t o h	<table border="1"> <tr> <td>Jumlah Pelaksana</td> <td>1. 1 (satu) orang (<i>front office</i>) 2. 1 (satu) orang (<i>back office</i>)</td> </tr> </table>	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang (<i>front office</i>) 2. 1 (satu) orang (<i>back office</i>)	<table border="1"> <tr> <td>Jumlah pelaksana</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Dokter umum : 6 orang, dokter internisp : 6 orang (jika ada) (terbagi dalam 2 shift setiap shift masing-masing 1 orang dokter. a. Shift I : 07.30 – 19.30 WIB b. Shift II : 19.30 – 07.30 WIB Perawat : 16 orang terbagi dalam 3 shift a. Shift Pagi : jam 07.30 – 13.30 WIB setiap shift 3-4 orang b. Shift Siang : jam 13.30 – 19.30 WIB setia p shift 2-3 orang c. Shift Malam : jam 19.30 – 07.30 WIB setiap shift 2-3 orang Petugas Pendaftaran : 5 orang terbagi dalam 3 shift setiap shift 1 orang a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Siang : jam 14.00 – 20.00 WIB. c. Shift Malam : jam 20.00 – 07.30 WIB. Tenaga kebersihan: 2 orang terbagi dalam 2 shift setiap shift 1 orang. a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Sore : jam 14.00 – 21.00 WIB. </td> </tr> </table>	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter umum : 6 orang, dokter internisp : 6 orang (jika ada) (terbagi dalam 2 shift setiap shift masing-masing 1 orang dokter. a. Shift I : 07.30 – 19.30 WIB b. Shift II : 19.30 – 07.30 WIB Perawat : 16 orang terbagi dalam 3 shift a. Shift Pagi : jam 07.30 – 13.30 WIB setiap shift 3-4 orang b. Shift Siang : jam 13.30 – 19.30 WIB setia p shift 2-3 orang c. Shift Malam : jam 19.30 – 07.30 WIB setiap shift 2-3 orang Petugas Pendaftaran : 5 orang terbagi dalam 3 shift setiap shift 1 orang a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Siang : jam 14.00 – 20.00 WIB. c. Shift Malam : jam 20.00 – 07.30 WIB. Tenaga kebersihan: 2 orang terbagi dalam 2 shift setiap shift 1 orang. a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Sore : jam 14.00 – 21.00 WIB. 	
	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang (<i>front office</i>) 2. 1 (satu) orang (<i>back office</i>)					
Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter umum : 6 orang, dokter internisp : 6 orang (jika ada) (terbagi dalam 2 shift setiap shift masing-masing 1 orang dokter. a. Shift I : 07.30 – 19.30 WIB b. Shift II : 19.30 – 07.30 WIB Perawat : 16 orang terbagi dalam 3 shift a. Shift Pagi : jam 07.30 – 13.30 WIB setiap shift 3-4 orang b. Shift Siang : jam 13.30 – 19.30 WIB setia p shift 2-3 orang c. Shift Malam : jam 19.30 – 07.30 WIB setiap shift 2-3 orang Petugas Pendaftaran : 5 orang terbagi dalam 3 shift setiap shift 1 orang a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Siang : jam 14.00 – 20.00 WIB. c. Shift Malam : jam 20.00 – 07.30 WIB. Tenaga kebersihan: 2 orang terbagi dalam 2 shift setiap shift 1 orang. a. Shift Pagi : jam 07.30 – 14.00 WIB. b. Shift Sore : jam 14.00 – 21.00 WIB. 						
<table border="1"> <tr> <td>Front Office</td> <td>Middle Office</td> <td>Back Office</td> </tr> <tr> <td> Strategy development Value proposition definition Selection of value drivers on which to compete Brand messaging Product or service development Initiation of listening posts Demand generation/sales Need/capability matching Funnel management Customer engagement Deal capture Pricing/negotiations </td> <td> Deal confirmation Value proposition embodiment Risk/credit policy Customer onboarding Supply chain management Customer service and problem remediation Product or service fulfillment Differentiated service levels Renewals, upgrades Persistent listening posts </td> <td> Human resources Financial management IT management Manufacturing Inventory Control Accounts receivable & payable Compliance Performance governance Compliance management </td> </tr> </table>	Front Office	Middle Office	Back Office	Strategy development Value proposition definition Selection of value drivers on which to compete Brand messaging Product or service development Initiation of listening posts Demand generation/sales Need/capability matching Funnel management Customer engagement Deal capture Pricing/negotiations	Deal confirmation Value proposition embodiment Risk/credit policy Customer onboarding Supply chain management Customer service and problem remediation Product or service fulfillment Differentiated service levels Renewals, upgrades Persistent listening posts	Human resources Financial management IT management Manufacturing Inventory Control Accounts receivable & payable Compliance Performance governance Compliance management	
Front Office	Middle Office	Back Office					
Strategy development Value proposition definition Selection of value drivers on which to compete Brand messaging Product or service development Initiation of listening posts Demand generation/sales Need/capability matching Funnel management Customer engagement Deal capture Pricing/negotiations	Deal confirmation Value proposition embodiment Risk/credit policy Customer onboarding Supply chain management Customer service and problem remediation Product or service fulfillment Differentiated service levels Renewals, upgrades Persistent listening posts	Human resources Financial management IT management Manufacturing Inventory Control Accounts receivable & payable Compliance Performance governance Compliance management					

12. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.



Contoh:

Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Kerja.
-------------------	---

Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis/Dokter Umum/ Dokter Gigi Spesialis/ Dokter Gigi sesuai dengan kompetensinya 2. Dokter Spesialis/ Dokter Umum/ Dokter Gigi Spesialis/ Dokter Gigi melakukan pemeriksaan medis sesuai dengan standar pelayanan medis dan prosedur tetap 3. Apabila tidak bisa ditangani dirujuk ke rumah sakit rujukan tingkat lanjut 4. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/r esponsif, komunikatif, sopan dan santun.
-------------------	---

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan

Contoh:

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada medis dan prosedur tetap
--	---

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo DPMPTEP Kabupaten Cilacap yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor; 2. Surat Keputusan di bubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk perizinan yang dibebaskan retribusi, pemohon langsung membayar berdasarkan nilai/jumlah yang tertera pada ijin dan dibayarkan kepada Bendahara Penerimaan untuk segera di setorkan ke Kas Daerah.
---	---

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan



Contoh:

Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan; b. Survey kepuasan pelanggan dengan survey harian dan IKM, secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
----------------------------	---

INDEKS KEPuasan MASYARAKAT (IKM) RSUD Dr. H. Soemarmo Soerotoedjo Kuala Kapuas KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2018																					
79	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">SAMA LAYANAN</th> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>792 Orang</td> </tr> <tr> <td>Persentase (j.P)</td> <td>48 - 54</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>SMU</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>OSWU</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>NS2</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Periode Survei</td> <td>1-30 Oktober 2018</td> </tr> </table>	SAMA LAYANAN		Jumlah	792 Orang	Persentase (j.P)	48 - 54	SD	16	SMU	16	SMA	39	OSWU	11	S1	18	NS2	9	Periode Survei	1-30 Oktober 2018
SAMA LAYANAN																					
Jumlah	792 Orang																				
Persentase (j.P)	48 - 54																				
SD	16																				
SMU	16																				
SMA	39																				
OSWU	11																				
S1	18																				
NS2	9																				
Periode Survei	1-30 Oktober 2018																				
TERIMA KASIH ATAS PERHATIAN YANG TELAH DIBERIKAN MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UPST KAMU AGAR TERUS MEMPERHATKAN DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN																					
Kontak pengisian: info@lapor.go.id atau www.lapor.go.id SMS KE 1708 ke nomor "KAPUAS" (panggilan) 081 4240447																					

D. Penutup

Berdasarkan uraian pelaksanaan KKN Tematik Universitas Halu Oleo dengan hasil laporan peserta KKN dan informasi melalui Forum Grup Discussion (FGD), dapat disimpulkan bahwa aparat Kelurahan Sekecamatan Nambo Kota Kendari, belum sepenuhnya memahami standar pelayanan publik di masa Pandemi Covid 19 khususnya pada standar sarana/prasarana atau fasilitas, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

E. Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini dari kami tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Halu Oleo melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah memfasilitasi biaya pelaksanaan PKM ini melalui dana DIPA Universitas Halu Oleo Nomor : SP DIPA-023.17.2.677510/2021.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya, Mandar Maju, Bandung, 2008, h.18.
- Onong Uchjana Effendy, Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.12
- Pepres nomor 95 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)
<https://sultrakini.com/kkn-di-nambo-dosen-dan-mahasiswa-uhb-bimbingan-pemerintah-kelurahan-berikan-pelayanan-digital>
- Richardus Eko Indrajit, Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi, Yogyakarta, 2002, h.3
- Tae, Markus, 2003. Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Terhadap Masyarakat, JA, Vol. 1, No.2, hal. 108-116
- Thoha, Miftah. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2001.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Kota/kelurahan
- Yunaidi Mayowan, 2016. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota/kelurahan