

**LAPORAN**

**HASIL REVIEW DAN PERBAIKAN**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**



**DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**  
**JL. SOLOK – PADANG KM. 20, AROSUKA**

## **I. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Melalui Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015, sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga aspek yaitu : 1) Birokrasi yang bersih dan akuntabel; 2) Birokrasi yang efektif dan efisien; 3) Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

### **SASARAN REFORMASI BIROKRASI**

Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN Birokrasi yang bersih dan akuntabel Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Birokrasi yang efektif dan efisien, Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Informasi seluas-luasnya untuk diakses di lingkungan masyarakat kecuali informasi yang sifatnya dikecualikan sesuai Pasal 6 dan Pasal 17 UU KIP.

Selanjutnya didalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dua komponen yang menjadi sasaran program Reformasi Birokrasi Dinas Sosial Kabupaten Solok dalam bidang peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana tertera adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

## **II. TUJUAN**

Kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan bertujuan untuk memetakan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan memberikan langkah-langkah rekomendasi dan rencana aksi kedepan.

### **III. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan hanya dilakukan pada program peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam hal standard pelayanan.

### **IV. KEGIATAN**

Dinas Sosial Kabupaten Solok telah menyusun pedoman terkait dengan standar pelayanan yaitu : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Solok Nomor 460/32/Dinsos-2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Solok yang ditetapkan tanggal 01 Agustus 2022. Namun untuk optimalisasi pelayanan publik maka dilakukan review terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut melalui pertemuan yang diselenggarakan pada hari Selasa, 3 Januari 2023 bertempat di ruang pertemuan Dinas Sosial Kabupaten Solok.

### **V. HASIL REVIEW**

Sebagai sebuah badan publik, Dinas Sosial Kabupaten Solok mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang- Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai wujud komitmen Dinas Sosial Kabupaten Solok terhadap peraturan perundang-undangan, Dinas Sosial Kabupaten Solok mentaati dengan menyelenggarakan pelayanan pada publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Solok adalah melakukan pelayanan publik yang terkait dengan bidang tugasnya. Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dilakukan tidak hanya dalam bentuk pelayanan langsung/ bertatap muka. Dinas Sosial Kabupaten Solok membuat inovasi agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil review terhadap Standar Pelayanan yang berlaku pada Dinas Sosial Kabupaten Solok, terdapat layanan yang sudah tidak relevan dengan wewenang Dinas Sosial Kabupaten Solok yaitu layanan Pemberian bantuan pangan non tunai sembako yang merupakan wewenang pemerintah pusat (Kementerian Sosial). Selain itu, ada juga layanan yang belum tercantum pada standar layanan yang telah ditetapkan tersebut, padahal merupakan wewenang dan tanggung jawab Dinas Sosial Kabupaten Solok. Adapun standar layanan yang belum tercantum diantaranya layanan verifikasi dan validasi DTKS dan Penerima Bansos, Layanan Cetak Surat Keterangan DTKS serta Layanan Pemberian Izin Pengumpulan Uang/Barang.

## VI. REKOMENDASI DAN RENCANA PERBAIKAN

- a. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada seluruh stakeholder dan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Solok untuk peningkatan kualitas pelayanan publik agar esensi dan persepsi mengenai pelayanan dapat terbangun dengan baik di semua tingkatan pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.
- b. Perlunya peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.
- c. Perlu peningkatan kualitas dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan memanfaatkan sarana teknologi khususnya media sosial dengan memberikan lebih banyak informasi program kerja, sasaran, capaian kinerja, maupun tugas pokok dan fungsi organisasi.
- d. Perlu kiranya dilakukan perbaikan/revisi terhadap Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan melibatkan unsur masyarakat agar pelayanan prima di Dinas Sosial Kabupaten Solok dapat terwujud.
- e. Penyusunan SOP menyesuaikan dengan jenis Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.
- f. Penetapan Maklumat Pelayanan harus memuat seluruh unsur yang diatur oleh Kemenpan RB.
- g. Pengelolaan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Solok agar dikelola dengan baik, tindak lanjuti sesegera mungkin dan didokumentasikan.

## VII. PENUTUP

Demikian Laporan hasil review dan perbaikan standar pelayanan program Reformasi Birokrasi bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan good government dan clean governance.

Arosuka, 3 Januari 2023

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Solok



NIP. 19701115 200502 2 002

**DOKUMENTASI KEGIATAN REVIEW DAN PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**SELASA, 3 JANUARI 2023**



