

PROFIL INOVASI

- Pemerintah Daerah : Sumatera Barat
- Nama Inovasi : SIPASAN (Sistem Informasi Kepuasan Layanan)
- Bentuk Inovasi : Pelayanan Publik
- Inovasi Dimulai : 1 Januari 2019
- Latar Belakang : Survei kepuasan layanan merupakan tuntutan bagi organisasi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat (Dishut Sumbar) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini juga berkaitan dengan implementasi ISO 9001:2015 pada Dishut Sumbar. Tingkat kepuasan layanan dapat menjadi tindakan koreksi dalam penyediaan layanan bagi pelanggan internal (ASN Dishut Sumbar) dan pelanggan eksternal (masyarakat, swasta, dan lembaga lain di luar Dishut Sumbar).
- Pada awalnya, survei kepuasan layanan (SIPASAN) dibuat berbasis kertas (*paper-based questionnaire*). Artinya, setiap pelanggan diwajibkan mengisi formulir pertanyaan dalam lembar kertas yang disediakan. Cara ini tentunya membutuhkan kertas dalam jumlah yang cukup banyak dan waktu analisis yang cukup lama untuk menginputkan jawaban pelanggan ke komputer/laptop.
- Dalam perkembangannya, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, pengisian formulir pertanyaan disediakan secara *online* yang dirancang sedemikian rupa menggunakan *google form*. Hasil survei ditayangkan pada website resmi Dishut Sumbar. Dengan demikian, pelanggan dapat mengisi formulir pertanyaan pada komputer/laptop dan HP android masing-masing serta masyarakat dimungkinkan untuk melihat hasilnya secara *real-time* pada website Dishut Sumbar.
- Tujuan : 1. Meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik Dishut Sumbar.
2. Menghemat penggunaan sumber daya (seperti tenaga penginputan dan kertas) dalam pelayanan publik Dishut Sumbar.
- Manfaat : 1. Mengefisienkan waktu analisis data hasil survei kepuasan layanan.
2. Menyediakan data kepuasan layanan secara *real-time* (pada kesempatan pertama) kepada pimpinan dan pelanggan.

Penerapan : Formulir survei kepuasan layanan disediakan secara *online* pada :

1. Website resmi Dishut Sumbar (<https://dishut.sumbarprov.go.id/>),
2. Komputer/laptop yang disediakan petugas, atau
3. Dikirim oleh petugas ke HP android pelanggan.

Penyediaan formulir secara *online* ini dioptimalkan pada survei kepuasan layanan tahun 2019. Uji coba telah dilakukan pada saat audit eksternal implementasi ISO 9001:2015 pada bulan Oktober 2019 dan dipantau secara intensif oleh Sekretariat Manajemen Mutu Implementasi ISO 9001:2015 dan Sekretariat Dishut Sumbar.

Saat ini, pelanggan dipersilahkan untuk mengisi formulir tersebut secara independen, tanpa dipengaruhi oleh petugas Dishut Sumbar. Jawaban pelanggan akan langsung tersimpan pada *google drive* serta dapat ditayangkan dan dilihat pada alamat website resmi Dishut Sumbar.

Dampak Inovasi : 1. Sejak SIPASAN ini diterapkan, ASN Dishut Sumbar telah memahami manfaat dari survei kepuasan layanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dishut Sumbar.

2. Dengan pengembangan formulir secara *online*, penggunaan kertas dapat dihemat. Berdasarkan data, rata-rata pelanggan Dishut Sumbar mencapai lebih dari 200 pelanggan, yang berarti membutuhkan kertas untuk cetak formulir sekitar 1 Rim (500 lembar). Sehingga, SIPASAN merupakan bagian dari kebijakan layanan tanpa kertas (*paperless*) pada Dishut Sumbar.

3. Dengan pengembangan formulir secara *online*, penginputan jawaban pelanggan untuk analisis data tidak diperlukan lagi. Petugas Dishut Sumbar hanya perlu menganalisis tingkat kepuasan layanan sesuai dengan kriteria skor yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

4. Keterbukaan informasi pada Dishut Sumbar juga dapat ditingkatkan karena memungkinkan setiap pelanggan dan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan Dishut Sumbar.