

# RENCANA SISTEM KINERJA STANDAR PELAYANAN

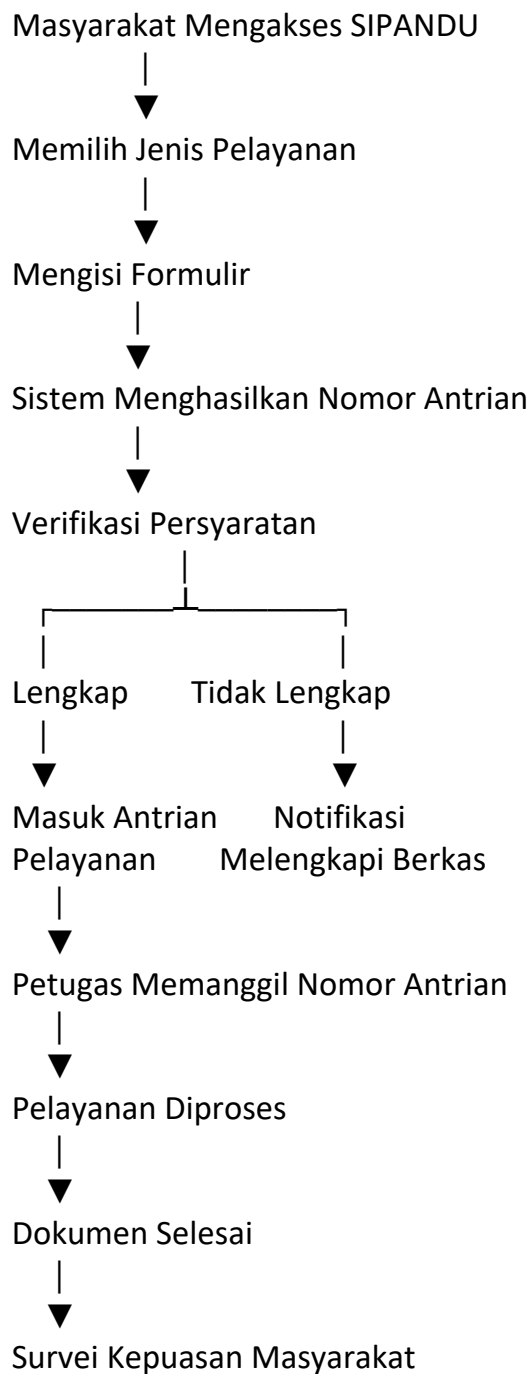
## BERBASIS SISTEM ANTRIAN SIPANDU SEKOLAH

(Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Sekolah)

### I. TUJUAN

1. Memberikan kepastian urutan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengurangi waktu tunggu pelayanan.
3. Meningkatkan transparansi proses pelayanan.
4. Mengukur kinerja petugas pelayanan secara objektif.
5. Menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

### II. ALUR SISTEM ANTRIAN



### III. JENIS ANTRIAN

| Kode | Jenis Pelayanan        | Target Waktu |
|------|------------------------|--------------|
| A    | Informasi Sekolah      | ≤ 10 menit   |
| B    | Surat Keterangan Siswa | ≤ 20 menit   |
| C    | Legalisasi Ijazah      | ≤ 30 menit   |
| D    | Mutasi Peserta Didik   | ≤ 60 menit   |
| E    | Pengaduan              | ≤ 30 menit   |
| F    | Konsultasi             | ≤ 30 menit   |

### IV. STANDAR KINERJA PELAYANAN

| Indikator                        | Standar    |
|----------------------------------|------------|
| Waktu penerbitan nomor antrian   | ≤ 1 menit  |
| Waktu tunggu sebelum dipanggil   | ≤ 10 menit |
| Ketepatan pelayanan sesuai SOP   | 100%       |
| Penyelesaian layanan tepat waktu | ≥ 95%      |
| Ketepatan administrasi           | 100%       |
| Nilai SKM                        | ≥ 90       |
| Tingkat penyelesaian pengaduan   | 100%       |
| Kehadiran petugas pelayanan      | ≥ 98%      |

### V. INDIKATOR KINERJA PETUGAS

| Indikator                   | Target            |
|-----------------------------|-------------------|
| Jumlah layanan diselesaikan | ≥ 20 layanan/hari |
| Ketepatan waktu             | ≥ 95%             |
| Kesalahan administrasi      | 0%                |
| Kepatuhan SOP               | 100%              |
| Nilai kepuasan pengguna     | ≥ 90              |
| Respons pengaduan           | ≤ 1 hari kerja    |

### VI. DASHBOARD KINERJA

Dashboard menampilkan informasi secara real time, meliputi:

- Jumlah nomor antrian hari ini.
- Jumlah layanan selesai.
- Jumlah layanan masih diproses.
- Rata-rata waktu tunggu.
- Rata-rata waktu pelayanan.
- Jumlah pengaduan.
- Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kinerja masing-masing petugas.
- Persentase layanan tepat waktu.

## VII. PENILAIAN KINERJA

Setiap akhir bulan dilakukan penilaian terhadap:

- Jumlah layanan yang diselesaikan.
- Rata-rata waktu pelayanan.
- Jumlah keluhan.
- Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kepatuhan terhadap SOP.
- Disiplin petugas.
- Kehadiran petugas.

Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan, pembinaan, dan perbaikan pelayanan.

## VIII. PELAPORAN

Laporan disusun setiap bulan dan memuat:

1. Jumlah pengguna layanan.
2. Jumlah layanan per jenis.
3. Waktu rata-rata pelayanan.
4. Jumlah pengaduan.
5. Tingkat penyelesaian pengaduan.
6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.
7. Capaian Indikator Kinerja Utama.
8. Rekomendasi tindak lanjut.

## IX. TARGET KINERJA

| Sasaran                                | Target                  |
|----------------------------------------|-------------------------|
| Pelayanan tepat waktu                  | $\geq 95\%$             |
| Pengguna dilayani sesuai nomor antrian | 100%                    |
| Pengaduan terselesaikan                | 100%                    |
| Nilai SKM                              | $\geq 90$ (Sangat Baik) |
| Kepatuhan terhadap SOP                 | 100%                    |
| Waktu tunggu rata-rata                 | $\leq 10$ menit         |
| Digitalisasi layanan                   | $\geq 80\%$             |

## X. TINDAK LANJUT

Apabila target kinerja belum tercapai, dilakukan:

1. Analisis penyebab keterlambatan.
2. Evaluasi beban kerja petugas.
3. Penyempurnaan SOP.
4. Pelatihan pelayanan prima.
5. Penambahan loket atau petugas pada jam sibuk.
6. Optimalisasi sistem antrian digital.
7. Monitoring dan evaluasi ulang hingga target pelayanan tercapai.