



Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

SENyum SEPATAN TIMUR

(Survei Evaluasi Nyata untuk Meningkatkan Mutu
Pelayanan melalui Apresiasi ASN Berprestasi)



INOVASI SENYUM SEPATAN TIMUR

(Survei Evaluasi Nyata untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan melalui Apresiasi ASN Berprestasi / SENYUM PLUS)

PEMERINTAH KECAMATAN SEPATAN TIMUR, KABUPATEN TANGERANG TAHUN
2026

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan memegang peranan strategis sebagai garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Sepatan Timur memiliki komitmen penuh untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Salah satu ukuran utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima setiap harinya.

Dalam praktiknya, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama ini kerap berhenti sebagai laporan administratif tahunan semata. Hasil survei belum dimanfaatkan secara optimal sebagai basis objektif untuk pembinaan aparatur, pemacu motivasi kerja, maupun dasar pemberian penghargaan bagi aparatur sipil negara (ASN) yang berprestasi. Ketiadaan keterhubungan antara penilaian masyarakat dengan sistem reward and punishment internal instansi membuat peningkatan kualitas pelayanan berjalan lambat.

Menjawab tantangan tersebut, Kecamatan Sepatan Timur menghadirkan inovasi strategis bernama **SENYUM SEPATAN TIMUR** atau dikenal dengan akronim **SENYUM PLUS (Survei Evaluasi Nyata untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan melalui Apresiasi ASN Berprestasi)**. Inovasi ini mengintegrasikan mekanisme survei kepuasan masyarakat berbasis digital dengan sistem penilaian kinerja objektif dan pemberian apresiasi bagi ASN berprestasi.

1.2 Urgensi Inovasi

Urgensi pelaksanaan inovasi SENYUM PLUS dilandasi oleh kebutuhan mendesak untuk merubah paradigma pelayanan dari birokrasi konvensional menuju birokrasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-oriented). Dengan menghubungkan suara masyarakat secara langsung dengan evaluasi kinerja pegawai, inovasi ini memastikan bahwa setiap apresiasi dan

pembinaan aparatur didasarkan pada data empiris yang akurat, sehingga budaya kerja yang kompetitif dan profesional dapat terwujud secara berkelanjutan.

1.3 Landasan Hukum Pelaksanaan

Penyelenggaraan inovasi SENYUM PLUS berpedoman pada kerangka hukum yang berlaku, meliputi:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Inovasi Daerah.

1.4 Tujuan Inovasi

Pencapaian utama dari pelaksanaan inovasi SENYUM PLUS meliputi:

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di lingkup Kecamatan Sepatan Timur.
- Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap berbagai jenis layanan administrasi.
- Menumbuhkan budaya kerja aparatur yang kompetitif, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan prima.
- Memberikan penghargaan secara objektif kepada ASN yang berprestasi berdasarkan indikator terukur.
- Menjadikan hasil survei kepuasan sebagai instrumen evaluasi dan pembinaan pegawai yang berkelanjutan.

1.5 Manfaat Strategis

Inovasi SENYUM PLUS memberikan berbagai manfaat nyata bagi pemangku kepentingan:

- **Bagi Masyarakat:** Memiliki saluran pengaduan dan penilaian yang transparan serta merasakan perbaikan kualitas pelayanan yang semakin cepat dan ramah.
- **Bagi ASN:** Memperoleh umpan balik yang objektif dari publik, termotivasi meningkatkan kompetensi, serta mendapatkan apresiasi atas kinerja terbaiknya.
- **Bagi Pemerintah Kecamatan:** Memiliki dasar data terukur untuk pengembangan pegawai, menekan jumlah keluhan, serta mendongkrak Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB II: TATA KELOLA DAN ALUR PELAKSANAAN

2.1 Unsur yang Terlibat (Stakeholders)

Pelaksanaan inovasi SENYUM PLUS melibatkan kolaborasi terstruktur dari berbagai unsur:

- Pemerintah Kecamatan Sepatan Timur (Camat sebagai penanggung jawab dan pengarah kebijakan)
- Tim Penilai Kinerja dan Apresiasi ASN Kecamatan (ditetapkan melalui Keputusan Camat)
- Seluruh Pejabat Struktural, Staf, dan Petugas Pelayanan Front Office Kecamatan
- Masyarakat luas sebagai pengguna layanan penerima survei

2.2 Metode Pembaharuan (Sebelum dan Sesudah Inovasi)

Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bersifat manual dan hanya menjadi laporan administratif tahunan.	Survei berbasis digital (QR Code) yang terintegrasi secara otomatis dan real-time.
Penilaian kinerja pegawai bersifat subjektif tanpa korelasi langsung dengan penilaian publik.	Penilaian kinerja menggunakan bobot terukur yang memadukan SKM, disiplin, dan inovasi kerja.
Belum ada sistem penghargaan (reward) berkala yang transparan bagi ASN berprestasi di tingkat kecamatan.	Pemberian penghargaan triwulanan secara rutin berupa piagam, publikasi, dan prioritas pengembangan diri.
Evaluasi dan pembinaan pegawai berjalan secara sporadis tanpa basis data yang kuat.	Siklus evaluasi dan pembinaan berbasis data hasil survei dan indikator kinerja objektif.

2.3 Tahapan Pelaksanaan Inovasi

Inovasi SENYUM PLUS dijalankan melalui tahapan sistematis:

1. **Tahap Perencanaan & Sosialisasi:** Penyusunan SOP penilaian, penetapan tim penilai melalui SK Camat, penyiapan perangkat digital survei (QR Code), serta sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat.
2. **Tahap Pengumpulan Data & Pelayanan:** Masyarakat mengisi survei digital setelah menerima layanan dengan menilai aspek keramahan, kecepatan, kemudahan, dan

kenyamanan. Data masuk secara otomatis ke dalam sistem rekapitulasi.

3. **Tahap Penilaian & Evaluasi Kinerja:** Tim penilai menghimpun data survei berkala dan memadukannya dengan indikator kedisiplinan serta produktivitas kerja pegawai berdasarkan bobot yang telah ditetapkan.
4. **Tahap Apresiasi & Pembinaan:** Penetapan ASN berprestasi setiap triwulan, penyerahan penghargaan secara terbuka, serta penyusunan program pembinaan bagi pegawai yang memerlukan peningkatan kompetensi.

2.4 Matriks Bobot Penilaian ASN Berprestasi

Komponen Penilaian	Bobot
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	25%
Disiplin dan Kehadiran	20%
Kinerja Pelayanan	20%
Inovasi dan Kreativitas Kerja	25%
Kerja Sama dan Etika Profesi	10%

2.5 Matriks Kecepatan Penciptaan dan Implementasi Inovasi (Januari – Maret)

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Persiapan & Regulasi	• Penyusunan instrumen survei digital (QR Code) dan SOP penilaian ASN. • Penetapan tim penilai kinerja melalui Surat Keputusan Camat Sepatan Timur.	✓ Selesai	-	-
2	Implementasi & Uji Coba	• Pelaksanaan survei kepuasan harian bagi	-	✓ Selesai	-

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
		masyarakat penerima layanan. • Simulasi rekapitulasi data awal dan pemantauan kedisiplinan pegawai.			
3	Evaluasi Triwulanan & Awarding	• Penghitungan akumulasi bobot penilaian kinerja dan survei. • Penetapan dan penyerahan penghargaan triwulanan perdana bagi ASN berprestasi.		-	✓ Selesai

BAB III: KELUARAN, DAMPAK, KEBAHARUAN DAN PENUTUP

3.1 Keluaran (Output)

Implementasi inovasi SENYUM PLUS menghasilkan luaran konkret berupa:

- Sistem Survei Kepuasan Masyarakat berbasis digital (QR Code) yang terintegrasi di setiap loket pelayanan.
- Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Penilaian Kinerja dan Apresiasi ASN Berprestasi.
- Dashboard rekapitulasi data hasil survei harian, bulanan, dan triwulanan secara otomatis.
- Penetapan dan penganugerahan predikat ASN Berprestasi tingkat Kecamatan Sepatan Timur secara berkala (setiap triwulan).

3.2 Dampak (Outcome)

Penerapan inovasi SENYUM PLUS memberikan dampak transformatif jangka menengah dan panjang, meliputi:

- Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta tercapainya target kepuasan layanan di atas standar minimal.
- Terwujudnya budaya kerja aparatur yang kompetitif, disiplin tinggi, ramah, dan berorientasi pada pelayanan prima.
- Menurunnya jumlah pengaduan masyarakat secara signifikan melalui perbaikan layanan yang responsif.
- Tersedianya instrumen pembinaan dan pengembangan karier pegawai yang objektif, transparan, dan terukur.

3.3 Kebaharuan Inovasi

Inovasi SENYUM PLUS menghadirkan kebaruan berupa jembatan langsung antara evaluasi publik (external feedback) dengan sistem apresiasi internal instansi (internal reward). Jika survei kepuasan pada umumnya hanya menjadi arsip laporan, SENYUM PLUS mentransformasikannya menjadi komponen utama pembobotan kinerja ASN (porsi 25%), sehingga setiap respons masyarakat berdampak langsung pada prestasi dan rekam jejak aparatur.

3.4 Penutup

Inovasi SENYUM SEPATAN TIMUR (SENYUM PLUS) membuktikan komitmen nyata Pemerintah Kecamatan Sepatan Timur dalam membangun birokrasi yang responsif, akuntabel, dan berintegritas. Dengan menyelaraskan suara masyarakat dan apresiasi aparatur, inovasi ini menciptakan ekosistem pelayanan publik yang terus bertumbuh menuju pelayanan prima di Kabupaten Tangerang.