



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190, TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAKSIMILE (021) 7398323
SITUS <http://www.menpan.go.id>

Nomor : B/ 12 /PP.02/2020
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Evaluasi Penyelenggaraan
Pelayanan Publik Tahun 2019

23 Januari 2020

Yth.
Wali Kota Jambi
di
Tempat.

Bersama ini kami informasikan bahwa Kedeputan Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2019 terhadap 3 (tiga) Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP), yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dengan hasil sebagai berikut:

UPP	Indeks Pelayanan Publik	Kategori
DPM-PTSP	4,06	A- (Sangat Baik)
Disdukcapil	3,67	B (Baik)
RSUD H. Abdul Manap	3,50	B- (Baik Dengan Catatan)

Adapun rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi tersebut adalah sebagaimana terlampir. Besar harapan kami agar rekomendasi tersebut dapat ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan publik pada UPP yang dievaluasi.

Jika ada hal yang perlu dikoordinasikan atau membutuhkan informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Nanang Khoiruddin (0857-4621-8363) atau Sdr. Muhammad Isaldi (0821-3847-6757).

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Deputi Bidang Pelayanan Publik,



Diah Natalisa

Tembusan:

1. Sekretaris Kementerian PANRB;
2. Sekretaris Daerah Kota Jambi;
3. Kepala DPM-PTSP Kota Jambi;
4. Kepala Disdukcapil Kota Jambi;
5. Direktur RSUD H. Abdul Manap;
6. Kepala Bagian Organisasi Kota Jambi.

**REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019**

Instansi : Kota Jambi
Unit Kerja : RSUD H. Abdul Manap
Capaian Indeks : 3,50 (B-)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	Memaksimalkan publikasi standar pelayanan dan maklumat pelayanan secara <i>online</i> melalui website dan media sosial.
B. Profesionalisme SDM	Meningkatkan kualitas SDM secara berkala melalui kegiatan diklat, sertifikasi, dan sebagainya.
C. Sarana Prasarana	Menambahkan fasilitas penunjang lainnya seperti <i>charging box</i> bagi pengguna layanan khususnya di area ruang tunggu.
D. SIPP	Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi elektronik untuk mempublikasikan informasi seputar layanan DPMPTSP.
E. Konsultasi dan Pengaduan	Mempublikasikan tindak lanjut atas pengaduan yang telah diselesaikan.
F. Inovasi	Membuat inovasi atau mereplikasi inovasi yang dapat menunjang pelayanan.

**REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019**

Instansi : Kota Jambi
Unit Kerja : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Capaian Indeks : 3,67 (B)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Survey Kepuasan Masyarakat melalui system informasi elektronik yang dimiliki seperti <i>website</i> dan sosial media.
B. Profesionalisme SDM	Menerapkan sistem <i>reward and punishment</i> bagi pegawai.
C. Sarana Prasarana	1. Menambahkan ramp/pegangan pada toilet bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. 2. Memaksimalkan kelengkapan fasilitas ruang laktasi seperti kasur bayi, meja, wastafel/ <i>handsanitizer</i> , dan penyejuk ruangan.
D. SIPP	Melakukan pemutakhiran data di sistem informasi elektronik secara rutin.
E. Konsultasi dan Pengaduan	Mempublikasikan tindak lanjut dan hasil pengaduan yang masuk melalui sistem informasi elektronik.
F. Inovasi	Mengikutsertakan inovasi yang telah berjalan satu tahun ke Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

**REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019**

Instansi : Kota Jambi
Unit Kerja : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Capaian Indeks : 4,06 (A-)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Survey Kepuasan Masyarakat melalui system informasi elektronik yang dimiliki seperti <i>website</i> dan sosial media.
B. Profesionalisme SDM	Membuat regulasi terkait sistem <i>reward and punishment</i> bagi pegawai.
C. Sarana Prasarana	Menyediakan toilet khusus disabilitas yang dilengkapi kloset duduk dan ramp/pegangan tangan.
D. SIPP	Menambahkan jenis layanan perizinan melalui aplikasi SILANCAR.
E. Konsultasi dan Pengaduan	Memanfaatkan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
F. Inovasi	Memaksimalkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SILANCAR).

Kategori dan Makna Indeks Pelayanan Publik

Kategori	Makna
A: Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan.
A- (A minus): Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
B (Baik) dan B- (B minus): Baik Dengan Catatan	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang cukup, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
C (Cukup) dan C- (C minus): Cukup Dengan Catatan	Unit pelayanan belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
D, E dan F: Prioritas Pembinaan	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.