

Nomor : B/37/PP.02/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Evaluasi Penyelenggaraan
Pelayanan Publik
Tahun 2021

02 Maret 2022

Yth.

Wali Kota Jambi

di

Tempat.

Bersama ini kami informasikan kepada Saudara bahwa pada tahun 2021 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Pemerintah Kabupaten/Kota. Berikut kami lampirkan hasil evaluasi beserta saran/rekomendasi perbaikan dan nilai indeks pelayanan publik dari unit penyelenggara yang dievaluasi yaitu:

No	Unit Penyelenggara	Nilai Indeks	Kategori
1.	DPMPTSP	4,19	A- (Sangat Baik)
2.	DISDUKCAPIL	3,74	B (Baik)
Nilai Rata-Rata Pemda		3,97	B (Baik)

Adapun rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah sebagaimana terlampir. Kami mengharapkan agar Wali Kota beserta seluruh jajaran memberikan perhatian yang lebih besar pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :

DIAH NATALISA

Deputi Bidang Pelayanan Publik

NIP. 196311151988102001

Tembusan:

1. Menteri PANRB;
2. Ketua DPRD pada daerah yang dievaluasi;
3. Sekretaris Daerah;
4. Pimpinan unit yang dievaluasi.

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya di <https://ceksurat.menpan.go.id>, dengan kode 220119IWQR



Balai
Sertifikasi
Elektronik

REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2021

Instansi : Kota Jambi
Unit Kerja : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Capaian Indeks : 4,19 / A- (Sangat Baik)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	1. Melibatkan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan (SP), yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan LSM yang dilengkapi dengan berita acara, daftar hadir dan dokumentasi kegiatan. 2. Maklumat Pelayanan ditandatangani oleh pimpinan instansi. 3. Memperluas publikasi terkait Standar Pelayanan dengan menambah media informasi dengan memasang (Baliho/billboard) di perempatan jalan agar pelayanan pada DPMPSTSP dapat diketahui masyarakat.
B. Profesionalisme SDM	1. Informasi mengenai pelaksana pelayanan dilengkapi (posisi, masa kerja, Pendidikan formal, diklat dan sertifikat). 2. Agar dapat meningkatkan kompetensi secara berkala kepada pegawai dan penyedia layanan setiap tahunnya. 3. Menerapkan pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi setiap 1 (satu) bulan sekali. 4. Optimalisasi budaya pelayanan (ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut).
C. Sarana Prasarana	1. Optimalisasi toilet khusus pengguna layanan yang senantiasa terjaga bersih, sehat dan memadai dengan terdapat pilihan kloset duduk maupun jongkok. 2. Optimalisasi fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dengan menambah sarana loket khusus disabilitas.
D. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)	1. Melengkapi SIPP dengan sarana pendukung operasional pelayanan meliputi sistem data informasi pelayanan, aplikasi otomasi proses kerja, keuangan, sistem pengelolaan pengaduan, SKM dan SDM. 2. Melakukan pemutakhiran data secara terus menerus setiap hari.

ASPEK	REKOMENDASI
	3. Melakukan publikasi non-elektronik di ruang publik, perpustakaan daerah, kantor pemerintah yang lain dan didistribusikan ke stake holder lainnya.
E. Konsultasi dan Pengaduan	Membuat dokumentasi terkait proses pengaduan yang mudah diakses dengan menambah media publikasi secara non elektronik serta menindaklanjuti hasil konsultasi dan pengaduan secara berkala sebagai bahan acuan pembuatan keputusan pimpinan.
F. Inovasi	Mengikutsertakan inovasi yang telah dilakukan lebih dari 1 tahun pada berbagai kompetisi inovasi pelayanan publik.

REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2021

Instansi : Kota Jambi
Unit Kerja : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Capaian Indeks : 3,74 / B (Baik)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan sesuai dengan perkembangan, khususnya dalam masa pandemi COVID-19. 2. Melibatkan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan (SP), yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan LSM yang dilengkapi dengan berita acara, daftar hadir dan dokumentasi kegiatan. 3. Memperluas publikasi terkait Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan melalui media non elektronik dan elektronik yang tersedia. 4. Tindaklanjut hasil SKM dibuat dengan memuat saran dan rekomendasi serta disahkan oleh Pimpinan Unit Pelayanan Publik.
B. Profesionalisme SDM	1. Meningkatkan kompetensi pegawai secara berkala melalui kegiatan diklat, sertifikasi setiap tahunnya. 2. Menerapkan pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi setiap 1 (satu) bulan sekali. 3. Menghimbau seluruh petugas penyedia layanan untuk menggunakan seragam khusus serta penggunaan Pin/atribut/logo unit layanan.
C. Sarana Prasarana	1. Dibuatkan papan petunjuk parkir. 2. Dibuatkan sarana tempat parkir khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. 3. Optimalisasi Toilet khusus pengguna layanan yang senantiasa terjaga bersih, sehat dan memadai, terpisah antara pria dan wanita dengan ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel dan toiletres.
D. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)	1. Optimalisasi dan update data pada SIPP dengan informasi terkait pelayanan publik (profil, standar pelayanan, maklumat, penyelenggara pelayanan, hasil survei kepuasan masyarakat, pengaduan). 2. Melakukan pemutakhiran data dan informasi pada <i>website</i>/media sosial secara berkala.

ASPEK	REKOMENDASI
E. Konsultasi dan Pengaduan	1. Membuat dokumentasi terkait proses konsultasi dan pengaduan secara Manual maupun elektronik. 2. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang diterima secara periodik sehingga dapat dijadikan acuan perbaikan layanan.
F. Inovasi	Mengikutsertakan inovasi pada berbagai kompetisi inovasi pelayanan publik.