



**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/3/PP.00.02/2020
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Evaluasi
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Tahun 2019

23 Januari 2020

Yth.
Walikota Kota Banjarbaru
di
Tempat.

Bersama ini kami informasikan kepada Saudara bahwa pada tahun 2019 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 setiap aspek dari lembaga yang dievaluasi yaitu:

No	Unit Penyelenggara	Nilai Indeks	Kategori
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	3,72	B
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	3,48	B-
3.	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	3,49	B-
	Nilai Rata-Rata Pemda	3,56	B

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

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Deputi Bidang Pelayanan Publik,


Diah Natalisa.

Tembusan:

1. Menteri PANRB;
2. Ketua DPRD unit yang dinilai;
3. Pimpinan unit yang dinilai.

Lampiran Surat :

Nomor : B/3/PP.00.02/2020

Tanggal : 23 Januari 2020

**HASIL EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANJARBARU TAHUN 2019**

1. Dinas Penanaman Modal, Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru

Nilai Indeks Pelayanan Publik = 3,72 (Kategori: B / Baik)

Tabel Catatan dan Rekomendasi Hasil Evaluasi Unit Pelayanan Publik

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
1.	Kebijakan Pelayanan	a. Standar Pelayanan disarankan diperkuat dengan Peraturan Kepala DPMPTSP Kota Banjarbaru. b. Disarankan SP dipublikasikan di ruang pelayanan, media online/website, dan media sosial. c. SKM disarankan untuk dilaksanakan per semester dan disertai tindak lanjut secara berkala.
2.	Profesionalisme SDM	a. Kompetensi Pegawai disarankan melakukan training rutin untuk meningkatkan kompetensi karyawan. b. Kode etik disarankan agar segera ditetapkan dalam bentuk Peraturan Kepala DPMPTSP yang memuat klausul hak dan kewajiban, larangan, sanksi dan penghargaan.
3.	Sarana Prasarana	a. Gedung DPMPTSP disarankan agar didesain ulang agar sesuai dengan standar desain gedung untuk pelayanan publik yang representatif untuk melaksanakan pelayanan. b. Sarana prasarana penunjang Disarankan untuk ruang laktasi dilengkapi dengan <i>changing table</i> . c. Sarana prasarana bagi penyandang disabilitas perlu dilengkapi dengan <i>stamp ramp</i> di <i>lobby</i> , dan petugas khusus yang membantu.
4.	Sistem Informasi	a. SIPP disarankan untuk menambahkan media sosial

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
	Pelayanan Publik	untuk tambahan publikasi. b. Pemutakhiran data sebaiknya dilakukan secara berkala.
5.	Konsultasi dan Pengaduan	Informasi mengenai konsultasi disarankan untuk mendokumentasikan dan mempublikasikan hasil konsultasi melalui <i>website</i> seperti pada pengaduan.
6.	Inovasi	Inovasi yang telah berjalan lebih dari satu tahun, bermanfaat bagi masyarakat, dan berkelanjutan telah diikuti dalam kompetisi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian PAN-RB.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banjarbaru

Nilai Indeks Pelayanan Publik = 3,48 (Kategori: B- / Baik dengan Catatan)

Tabel Catatan dan Rekomendasi Hasil Evaluasi Unit Pelayanan Publik

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
1.	Kebijakan Pelayanan	a. Standar Pelayanan disarankan agar disesuaikan dengan SP yang telah dibuat tahun 2018. b. Pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada SP yang dibuat disarankan tidak mengacu kepada SOP c. Standar Pelayanan disarankan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, yaitu: tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha dan LSM. SP dipublikasikan per-jenis layanan di ruang pelayanan dan media sosial serta <i>website</i> . Dalam publikasi di <i>website</i> disarankan memisahkan antara SOP dan SP serta hanya 76 komponen yang dipublikasikan. d. Maklumat pelayanan disarankan untuk dipublikasikan di <i>website</i> dan media sosial. e. SKM disarankan untuk membuat laporan SKM secara berkala yang mengandung saran dan tindak lanjut secara konkrit dan dipublikasikan di <i>website</i> .
2.	Profesionalisme SDM	Disarankan untuk melakukan <i>training</i> secara rutin untuk meningkatkan kompetensi layanan.

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
3.	Sarana Prasarana	a. Tempat parkir disarankan untuk diberikan tanda khusus parkir roda dua yang representatif. b. Toilet disarankan untuk memberikan pilihan kloset duduk atau jongkok dan dipisah antara laki-laki/perempuan. c. Sarana prasarana penunjang Disarankan untuk ruang laktasi disediakan <i>cooler box</i> dan <i>table changing</i> dan <i>wastafel</i> serta <i>toiletres</i>. d. Menjaga kebersihan di ruang layanan, toilet, area ruang merokok.
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a. SIPP disarankan untuk menambahkan media sosial sebagai sarana untuk tambahan publikasi. b. Pemutakhiran data dan informasi situs disarankan tidak hanya melalui <i>website</i> akan tetapi juga media sosial secara berkala.
5.	Konsultasi dan Pengaduan	Informasi mengenai konsultasi dan pengaduan disarankan untuk dipublikasikan hasil rekapitulasinya melalui <i>website</i> atau media sosial.
6.	Inovasi	Inovasi yang telah berjalan lebih dari satu tahun, bermanfaat bagi masyarakat, dan berkelanjutan telah diikuti dalam kompetisi pelayanan public yang diselenggarakan oleh Kementerian PAN-RB.

3. Rumah Sakit Daerah (RSD) Idaman Kota Banjarbaru

Nilai Indeks Pelayanan Publik = 3,49 (Kategori; B- / Baik dengan Catatan)

Tabel Catatan dan Rekomendasi Hasil Evaluasi Unit Pelayanan Publik

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
1.	Kebijakan Pelayanan	a. Laporan SKM disarankan untuk dipublikasikan di ruang pelayanan, media <i>online/website</i> dan media sosial serta disarankan agar hasil penyusunan SKM dilaporkan kepada Kementerian PANRB. b. Disarankan laporan IKM dibuat tiap bulan.
2.	Profesionalisme	Kode etik disarankan memuat klausul Larangan dan Penghargaan.

No	Prinsip/Indikator	Catatan/Rekomendasi
	SDM	
3.	Sarana Prasarana	a. Ruang laktasi perlu dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti <i>cooler box</i> /kulkas dan wastafel b. Kebersihan area RSUD (khususnya ruang layanan rawat jalan dan toilet) untuk perlu ditingkatkan lagi..
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Disarankan untuk pemutakhiran informasi secara berkala.
5.	Konsultasi dan Pengaduan	Informasi mengenai konsultasi disarankan untuk mendokumentasikan dan mempublikasikan hasil konsultasi melalui media <i>online/website</i> dan media sosial.
6.	Inovasi	Inovasi yang telah berjalan lebih dari satu tahun, bermanfaat bagi masyarakat, dan berkelanjutan dapat diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB