



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

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190, TELEPON (021) 7390361 - 7390362, FAKSIMILE (021) 7390323
SITUS <http://www.merpan.go.id>

23 Januari 2020

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

Yth.
Wali Kota Tebing Tinggi
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:

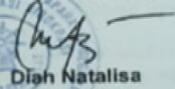
UPP	Indeks Pelayanan Publik	Kategori
DPM-PTSP	4,02	A- (Sangat Baik)
Disdukcapil	3,55	B (Baik)
RSUD Dr. H. Kumpulan Pane	2,62	C (Cukup)

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.

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Nanang Khoiruddin (085746218363) atau Sdr. Muhammad Isaldi (082138476757).

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 Tebing Tinggi;
3. Kepala DPM-PTSP Kota Tebing Tinggi;
4. Kepala Disdukcapil Kota Tebing Tinggi;
5. Direktur RSUD Dr. H. Kumpulan Pane;
6. Kepala Bagian Organisasi Kota Tebing Tinggi.

REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019

Instansi : Kota Tebing Tinggi
Unit Kerja : DPM-PTSP
Capaian Indeks : 4.02 (A-)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan (SP) dan SKM yang telah ditetapkan.2. Standar Pelayanan agar diperluas publikasinya, bisa melalui website ataupun media sosial lainnya.3. Agar terus dikembangkan sistem antreannya secara online berbasis web atau mobile phone.
B. Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan termasuk budaya pelayanan prima.2. Agar terus menerapkan kode etik dan budaya pelayanan, baik 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) maupun budaya pelayanan lainnya.3. Agar terus menerapkan pemberian penghargaan secara berkala dan sanksi kepada pegawai.
C. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus menjaga dan memelihara sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, antara lain jalur landai, ramp pegangan, area parkir khusus, loket khusus, toilet khusus, dan petugas khusus.2. Agar meningkatkan perawatan dan pemeliharaan sarana prasarana yang dimiliki agar senantiasa memberikan manfaat terhadap pengguna layanan.
D. SIPP	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus dilakukan pemutakhiran berita dan data pada website minimal per hari.2. Agar terus mengoptimalkan media informasi non-elektronik untuk publikasi pelayanan.3. Agar media pengaduan beserta proses pengaduannya dapat diakses oleh pengguna layanan melalui website.
E. Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Agar mengoptimalkan media pengaduan yang ada dan mempublikasikannya kepada masyarakat.

F. Inovasi	Inovasi tidak terbatas pada elektronik atau IT, sehingga agar terus menggali potensi inovasi yang sudah ada atau mereplikasi inovasi dari instansi lain. Kemudian dikusertakan pada berbagai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik apabila inovasi yang dimiliki telah berjalan diatas 1 tahun.
-------------------	--

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

Instansi : Kota Tebing Tinggi
Unit Kerja : Disdukcapil
Capaian Indeks : 3,55 (B)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan (SP) dan SKM yang telah ditetapkan.2. Standar Pelayanan agar dipublikasikan kedalam website dpm.ptsp.kabkampar.co.id3. Agar terus dikembangkan sistem antreannya secara online berbasis web atau mobile phone.
B. Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Perlu meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan termasuk budaya pelayanan prima.2. Agar kode etik pelayanan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan media lainnya.3. Agar terus menerapkan budaya pelayanan, baik 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) maupun budaya pelayanan lainnya.4. Agar terus menerapkan pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai.
C. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan toilet dan ruang tunggu pelayanan.2. Agar terus menjaga dan memelihara sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, antara lain jalur landai, ramp pegangan, area parkir khusus, loket khusus, toilet khusus, dan petugas khusus.3. Agar meningkatkan perawatan dan pemeliharaan sarana prasarana yang dimiliki agar senantiasa memberikan manfaat terhadap pengguna layanan.
D. SIPP	<ol style="list-style-type: none">1. Agar profil penyelenggara pada website agar dilengkapi dan media pengaduan terintegrasi dengan website.2. Apabila sudah diperbaiki, website agar terus dilakukan pemutakhiran berita dan data pada website minimal per hari.3. Mengoptimalkan media informasi non-elektronik

Lampiran
Surat Nomor : B/12 /PP.02/2020
Tanggal : 23 Januari 2020

E. Konsultasi dan Pengaduan	untuk publikasi pelayanan. 1. Agar mengoptimalkan media pengaduan yang ada dan mempublikasikannya kepada masyarakat 2. Agar sistem pengaduan yang terpadu dan langsung ditindaklanjuti serta terhubung dengan sistem SP4N-LAPOR!
F. Inovasi	Inovasi tidak terbatas pada elektronik atau IT, sehingga agar terus menggali potensi inovasi yang sudah ada atau mereplikasi inovasi dari instansi lain. Kemudian diikutsertakan pada berbagai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik apabila inovasi yang dimiliki telah berjalan diatas 1 tahun.

REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019

Instansi : Kota Tebing Tinggi
Unit Kerja : RSUD Dr. H. Kumpulan Pane
Capaian Indeks : 2.62 (C)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Standar Pelayanan agar mengacu pada PermenPANRB No 15 Tahun 2014 dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.2. Memperluas publikasi terkait Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat.3. Agar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dipublikasikan, ditindaklanjuti dan dilaporkan kepada pimpinan dan kepada Kementerian PANRB;4. Agar menyediakan sistem antrian secara elektronik, dilengkapi dengan layar monitor, pengeras suara dan diarahkan menuju loket yang dituju.
B. Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Meningkatkan kegiatan pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan-pelatihan;2. Menerapkan Kode Etik yang mengatur kewajiban, larangan, pemberian penghargaan dan penjatuhan sanksi bagi yang melanggar;3. Menerapkan budaya pelayanan dan diimplementasikan secara konsisten;4. Agar menerapkan pemberian penghargaan secara berkala dan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
C. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Agar meningkatkan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan sarana penunjang antara lain air minum; bahan bacaan, pendingin ruangan, dan lain sebagainya.2. Agar menyediakan dan mengoptimalkan ruang laktasi, area bermain anak dan kantin untuk menambah kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.3. Menyediakan fasilitas pelayanan yang mempermudah akses bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, antara lain toilet khusus, loket khusus, jalur landai, ramp pegangan dan petugas khusus.

Lampiran
Surat Nomor : B/12 /PP.02/2020
Tanggal : 23 Januari 2020

	4. Agar senantiasa merawat dan memelihara sarana prasarana yang dimiliki supaya dapat memberikan manfaat kepada pengguna layanan.
D. SIPP	<ol style="list-style-type: none">1. Agar melengkapi media publikasi dan informasi yang tersedia dengan informasi terkait profil penyelenggara, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengaduan, dan lain sebagainya.2. Agar dilakukan pemutakhiran data secara berkala;3. Agar meningkatkan informasi non elektronik berupa leaflet, brosur, dan lainnya.
E. Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Agar mengoptimalkan media pengaduan yang ada dan mempublikasikannya kepada masyarakat.2. Agar mendokumentasikan pengaduan yang diterima beserta tindak lanjutnya dalam bentuk hardfile dan softfile.3. Agar mengintegrasikan dengan sistem SP4N-LAPOR!
F. Inovasi	Inovasi tidak terbatas pada elektronik atau IT, sehingga agar terus menggali potensi inovasi yang sudah ada atau mereplikasi inovasi dari instansi lain. Kemudian diikutsertakan pada berbagai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik apabila inovasi yang dimiliki telah berjalan diatas 1 tahun.

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.

F. Inovasi	Inovasi tidak terbatas pada elektronik atau IT, sehingga agar terus menggali potensi inovasi yang sudah ada atau mereplikasi inovasi dari instansi lain. Kemudian dikutsertakan pada berbagai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik apabila inovasi yang dimiliki telah berjalan diatas 1 tahun.
-------------------	---

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

Instansi : Kota Tebing Tinggi
Unit Kerja : Disdukcapil
Capaian Indeks : 3,55 (B)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan (SP) dan SKM yang telah ditetapkan.2. Standar Pelayanan agar dipublikasikan kedalam website dpm.ptsp.kabkampar.co.id3. Agar terus dikembangkan sistem antreannya secara online berbasis web atau mobile phone.
B. Profesionalisme SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Perlu meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan termasuk budaya pelayanan prima.2. Agar kode etik pelayanan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan media lainnya.3. Agar terus menerapkan budaya pelayanan, baik 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) maupun budaya pelayanan lainnya.4. Agar terus menerapkan pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai.
C. Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan toilet dan ruang tunggu pelayanan.2. Agar terus menjaga dan memelihara sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, antara lain jalur landai, ramp pegangan, area parkir khusus, loket khusus, toilet khusus, dan petugas khusus.3. Agar meningkatkan perawatan dan pemeliharaan sarana prasarana yang dimiliki agar senantiasa memberikan manfaat terhadap pengguna layanan.
D. SIPP	<ol style="list-style-type: none">1. Agar profil penyelenggara pada website agar dilengkapi dan media pengaduan terintegrasi dengan website.2. Apabila sudah diperbaiki, website agar terus dilakukan pemutakhiran berita dan data pada website minimal per hari.3. Mengoptimalkan media informasi non-elektronik

Lampiran
Surat Nomor : B/12 /PP 02/2020
Tanggal : 23 Januari 2020

E. Konsultasi dan Pengaduan	untuk publikasi pelayanan 1. Agar mengoptimalkan media pengaduan yang ada dan mempublikasikannya kepada masyarakat. 2. Agar sistem pengaduan yang terpadu dan langsung ditindaklanjuti serta terhubung dengan sistem SP4N-LAPOR!
F. Inovasi	Inovasi tidak terbatas pada elektronik atau IT, sehingga agar terus menggali potensi inovasi yang sudah ada atau mereplikasi inovasi dari instansi lain. Kemudian diikutsertakan pada berbagai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik apabila inovasi yang dimiliki telah berjalan diatas 1 tahun.

