



**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 : 8/738/PP.02/2019
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Hasil Evaluasi
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun
2019

18 November 2019

Yth.
Wakil Sekretaris Kabinet Republik Indonesia
di
Tempat.

Bersama ini kami informasikan kepada Saudara bahwa Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2019 telah melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada **Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet** dengan hasil Indeks Pelayanan Publik sebesar **4,16** atau masuk kategori **A- (Sangat Baik)**.

Adapun rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi tersebut adalah sebagaimana terlampir, dan besar harapan kami agar rekomendasi tersebut dapat ditindaklanjuti guna peningkatan kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Deputi Bidang Pelayanan Publik,

Diah Natalisa

Tembusan:
1. Menteri PANRB;
2. Pimpinan unit yang dievaluasi.

REKOMENDASI
ATAS HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019

Instansi : Sekretariat Kabinet
Unit Kerja : Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet
Capaian Indeks : 4,16 / A- (Sangat Baik)

ASPEK	REKOMENDASI
A. Kebijakan Pelayanan	1. Memperluas publikasi terkait Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan menggunakan media yang tersedia; 2. Menyusun rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), serta memperluas publikasinya.
B. Profesionalisme SDM	1. Meningkatkan kegiatan dalam rangka pengembangan kompetensi pegawai; 2. Mempublikasikan penghargaan (<i>reward</i>) yang diberikan kepada pegawai secara rutin dalam rangka memotivasi pegawai.
C. Sarana Prasarana	Meningkatkan dan menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan sarana dan prasarana area pelayanan.
D. SIPP	Meningkatkan pemutakhiran data dan informasi situs yang tersedia.
E. Konsultasi dan Pengaduan	Mengintegrasikan pengelolaan pengaduan dengan SP4N-LAPOR!
F. Inovasi	Meningkatkan inovasi pelayanan dan diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

Makna Kategori Indeks Pelayanan Publik

Kategori	Makna
A artinya Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan
A- (A minus) artinya Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator
B artinya Baik dan B – (B minus) artinya Baik Dengan Catatan	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memiliki sarana prasarana yang cukup, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal
C artinya Cukup dan C – (C minus) artinya 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 artinya Prioritas Pembinaan	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya

Kategori Nilai Kinerja Unit Pelayanan Publik

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Prioritas Pembinaan
1,01 – 1,50	E	
1,51 – 2,00	D	
2,01 – 2,50	C-	Cukup (DC)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (DC)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima