



**REKOMENDASI/SARAN HASIL EVALUASI DAN PENILAIAN
 PENYELENGGARAAN ROLE MODEL PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2017**

Pada hari ini -Kamis ---- tanggal -Dua-- bulan -Nopember ---- tahun—Dua Ribu Tujuh Belas---, kami tim Kepatuhan Pelayanan Publik Pemkot Samarinda, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pada Kelurahan Sindang Sari Kec. Sambutan menyatakan sebagai berikut :

No	Indikator	Bobot	Hasil Nilai	Pengamatan Lapangan	Rekomendasi/Saran
1	Standar Pelayanan(SP)	30	6	Tidak ada dokumen SP Publikasi SP masih terbatas pada ruang pelayanan dan komponen SP belum sesuai	Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun,menetapkan Penempatan SP ditempatkan yang mudah diketahui dan dibaca , sebelum terjadi pelayanan agar tidak terjadi warga kurang paham penyelesaian produk layanan Media SP yang diumumkan/publikasi memuat 6 komponen: adalah 1) Persyaratan, 2) Sisdur dan Mekanisme, 3) Biaya / Tarif, 4) Produk Layanan, 5) Jangka Waktu Penyelesaian dan 6) Informasi Pengaduan Media Standar pelayanan perlu diperbanyak pada media lainnya seperti media elektronik/medsos, benner/brosur dan tersosialisasi secara berkala sehingga pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu.
2	Standar Operasional ProsedurAdministrasi Pemerintah (SOP-AP)	15	0	Tidak Ada Dokumen SOP	Segera menyusun, menetapkan dan melaksanakan SOP sebagai pedoman kerja seluruh pegawai
3	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu	5	5	Telah melaksanakan Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada meja pelayanan dengan menggunakan meja pelayanan	Penyelenggaran pelayanan terpadu terus ditingkatkan dengan menciptakan kenyamanan dan keindahan. Ada pencatatan administrasi penerimaan berkas dan penyerahan produk pelayanan seperti cek list berkas , tanda terima produk layanan
4	Maklumat Pelayanan (MP) dan Etika Pelayanan (EP)	10	2.5	Maklumat pelayanan belum disusun dan dipublikasikan Telah menyusun etika pelayanan dan publikasi	Wajib menyusun dan menetapkan SP. Setelah proses dan penetapan SP dibuat Media publikasi Maklumat Pelayanan dan Etika pelayanan perlu ditingkatkan baik melalui media elektronik, media tulis atau medsos. Etika pelayanan perlu dilaksanakan evaluasi dalam pelaksanaannya dan dapat dijadikan bahan pembinaan pegawai dalam komitmen melaksanakan etika pelayanan Petugas pelayanan dibuatkan papan nama
5	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	10	0	Belum melaksanakan SKM tahun 2016 baik bersifat umum dan setiap produk pelayanan	Untuk mengukur kepuasan atas keberhasilan terhadap pelayanan , maka mediana adalah melaksanakan SKM 2016 secara umum dan SKM setiap produk Pelayanan Penyusunan laporan hasil SKM Umum dan setiap produk sebaiknya dibuatkan masing-masing produk dan publikasi serta kegiatan tindak lanjutnya sehingga tidak terdapat unsur kurang masih sama terjadi.
6	Penyelenggaraan Pengaduan	10	3.75	Telah melaksanakan penyelenggaraan pengaduan namun belum ada SOP dan ALur Pengaduan . Pencatatan Pengaduan belum dilaksanakan. Media publikasi dan dokumentasi setiap penyelenggaraan pengaduan belum ada	Media pengaduan diperbanyak melalui media elektronik (website) /medsos.Setiap pengaduan yang masuk dan tindak lanjut penyelesaian didokumentasikan dan publikasi sesuai dengan ketentuan UU Keterbukaan Informasi. Menyusun SOP Pengaduan sebagai pedoman pegawai melaksanakan pengaduan dan Alur Pengaduan sebagai pedoman warga/pelayanaan menyampaika pengaduan.
7	Inovasi	5	0	Belum ada inovasi	Perlu mengembangkan dan kreativitas inovasi terutama dalam percepatan pelayanan



8	Sarana dan Prasarana	10	3.75	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan berupa meja /Kursi tunggu, tv/ penyejuk ruangan Sarana parkir belum memadai hanya untuk parkir motor dan gratis serta namun beluam ada informasi penataan parkir roda dua /empat Pojoyok Laktasi ada namun pojok anak tidak tersedia Toilet Pelayanan Disabilitas belum ada Akses Disabilitas. Nomor Antrian ada namun tidak difungsikan dengan baik	Penyediaan Toilet Pelayanan dan Pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan. Pemberian informasi tertulis pembagian parkir mobil/motor , parkir pegawai dan pengguna layanan serta menata arca parkir sesuai dengan lahan yang tersedia Penyediaan sarana /prasarana khusus sesuai pojok anak bermain.Penempatan pojok anak bermain disuaikan dengan kondisi sarana gedung (jika mungkin outdoor) pojok menyusui (laktasi). Menyediakan akses bagi penyandang disabilitas. Nomor Antrian difungsikan sebagai bahan control /jumlah pelayanan yang diterima
9	Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) berbasis online	5	0	Tidak Ada pelayanan berbasis online dan website	Membangun dan mengembangkan layanan berbasis online utk percepatan birokrasi pelayanan .
	Total /Sebutan Predikat	100	21 Prédikat D (Kurang)		
10	Tata Naskah Dinas				
	Penyelenggaraan Tata Naskah Dinas			Penomoran naskah dinas belum sesuai dengan Perwali Kota Samarinda , penulisan nomor surat dinas masih ada penulisan tahun Setiap surat keterangan, surat pengantar /dokumen lainnya dalam ketatalaksanaan Tata Naskah Dinas .penulisan nomor menggunakan banyak buku nomor surat/registrasi sesuai jumlah produk layanan dan hanya membedakan klasifikasi surat sehingga akan menimbulkan nomor ganda dan sulit mengetahui jumlah nomor surat dalam waktu tertentu sesuai dengan nomor urut. Hal ini menyebabkan fungsi kesekretariatan belum maksimal dalam pengendalian penomoran tata naskah dinas	Setiap penomoran tata naskah dinas harus mengacu pada Perwali Kota Samarinda Nomor 02 Tahun 2017. Penomoran dalam penerbitan surat/surat keterangan, surat pengantar dan atau dokumen lainnya dibuat dalam satu kendali nomor keluar pada kesekretariatan bukan banyak buku setiap produk . Setiap surat keterangan/pengantar dan atau dokumennya lainnya sebaiknya dibuat 2 rangkap: 1 rangkap asli utk pemohon dan 1 rangkap utk arsip yang dijadikan dokumen data pelaporan.

Demikian rekomendasi ini dibuat sebagaimana mestinya dan ditindak lanjuti , Setiap tindak lanjuti atas saran diatas dapat dilaporkan secara tertulis kepada Walikota Samarinda melalui Sekretaris Daerah dan tembusan pada Bagian Organisasi dan Inspektur Daerah Kota Samarinda atau instansi yang terkait .

Samarinda, Nopember 2017

Kepala Bagian Organsasi

Selaku Ketua Tim Kepatuhan Pelayanan Publik

H. SIAMI MISNAM

NIP. 196812121988031010

**BERITA ACARA
HASIL EVALUASIDAN PENILAIAN ROLE MODEL/PILOT PROJECT PELAYANAN PUBLIK**

Pada Hari ini, Kamis, tanggal Dua Bulan Nopember tahun dua ribu tujuh belas bertempat di Kelurahan Sintang Sari kami telah melaksanakan evaluasi dan penilaian terhadap indikator Role Model /Pilot Project penyelenggaraan pelayanan publik , dengan hasil sebagaimana di bawah ini :

NO. INDIKATOR	STANDAR PELAYANAN (30)	0	0	6	0	PREDIKAT			JUMLAH
						A	B	C	
1	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI	0	0	0	0	0	0	0	6
2	PERMINTAH (SOP-AP) (15)	0	0	0	0	0	0	0	0
3	PENYELENGGAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (5)	5	0	0	0	0	0	0	5
4	MAKLUMAT PELAYANAN DAN ETIKA PELAYANAN (10)	0	0	0	0	0	2.5	2.5	2.5
5	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (10)	0	0	0	0	0	0	0	0
6	PENYELENGGAAN PENGADUAN (10)	0	0	0	0	0	0	0	0
7	INOVASI (5)	0	3.75	0	0	0	0	0	3.75
8	SARANA DAN PRASARANA (10)	0	0	0	0	0	0	0	0
9	PELAYANAN PRODUK BERBASIS ELETRONIK (SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (5)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		5	3.75	8.5	3.75	3.75	3.75	3.75	21

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Pejabat / Tim Evaluator

1 (NAMA & TTD)
 2 (NAMA & TTD)
 3 (NAMA & TTD)