

Nomor : B/19/PP.02/2024

25 Januari 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : 2 (dua)

berkas

Hal : **Penyampaian Kertas Kerja Hasil Pemantauan
dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan
Pelayanan Publik Tahun 2023**

Yth.

Daftar Penerima Undangan

di

Tempat

Sehubungan dengan terbitnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 795 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, dan BUMN Tahun 2023, bersama ini kami sampaikan hal sebagai berikut:

1. Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Nasional telah selesai dilakukan, dengan hasil adalah sebagaimana tertera pada Keputusan Menteri di atas.
2. Adapun Kertas Kerja Hasil PEKPPP adalah pada Lampiran II, dan dapat dijadikan sebagai rujukan untuk melakukan perbaikan ke depannya.
3. Selain itu, Berita Acara Evaluasi maupun rekomendasi yang diberikan oleh Evaluator juga dapat dijadikan rujukan dalam melakukan perbaikan, dan Unit Lokus Evaluasi diharap dapat menindaklanjuti hal tersebut.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :

HERMAN

Plt. Deputi Bidang Pelayanan Publik

NIP. 196903161999121001

Tembusan

1. Menteri PANRB
2. Pimpinan Instansi yang Bersangkutan
3. Pimpinan Instansi yang Bersangkutan

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 240125GWRG

Lembaga :

35. Majelis Permusyawaratan Rakyat
36. Dewan Perwakilan Daerah
37. Dewan Perwakilan Rakyat
38. Mahkamah Agung
39. Kejaksaan Agung
40. Komisi Yudisial
41. Mahkamah Konstitusi
42. Ombudsman RI
43. Sekretariat Kabinet
44. Tentara Nasional Indonesia
45. Komisi Aparatur Sipil Negara
46. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
47. Komisi Pemberantasan Korupsi
48. Komisi Pemilihan Umum
49. Arsip Nasional Republik Indonesia
50. Badan Informasi Geospasial
51. Badan Intelijen Negara
52. Badan Keamanan Laut
53. Badan Kepegawaian Negara
54. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
55. Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika
56. Badan Narkotika Nasional
57. Badan Nasional Penanggulangan Bencana
58. Badan Nasional Penanggulangan Terorisme.
59. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
60. Badan Nasional Pengelola Perbatasan
61. Badan Pembina Ideologi Pancasila
62. Badan Pemeriksa Keuangan
63. Badan Pengawas Obat dan Makanan
64. Badan Pengawas Tenaga Nuklir
65. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
66. Badan Pengawasan Pemilihan Umum
67. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
68. Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia
69. Badan Pusat Statistik
70. Badan Riset dan Inovasi Nasional
71. Badan Siber dan Sandi Negara
72. Badan Standardisasi Nasional
73. Dewan Ketahanan Nasional
74. Lembaga Administrasi Negara
75. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah
76. Lembaga Ketahanan Nasional
77. Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia

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 240125GWRG

78. Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia
79. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban
80. Perpustakaan Nasional
81. Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan
82. Kepolisian RI

Direktur Utama

1. PT. Angkasa Pura I (Persero)
2. PT. Angkasa Pura II (Persero)
3. PT. KAI (Persero)
4. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Pemerintah Daerah

1. 34 Provinsi
2. 514 Kabupaten/Kota

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 240125GWRG



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

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190
TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAXIMILE (021) 7398323, SITUS <http://www.menpan.go.id>

Instansi : Evaluasi Pemerintah Kab. Belitung
Jenis Layanan : Adm
Tahun : 2023
Nilai IPP : 3,59

Berikut Merupakan Rekomendasi Perbaikan Pada Setiap Indikator

No	Prinsip/Indikator	Catatan
KEBIJAKAN PELAYANAN (9 indikator, 3 fungsi)		3,64
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Sudah Baik
2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	Sudah Baik
3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	Perlu Ditingkatkan
4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	Perlu Ditingkatkan
5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	Sudah Baik
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB	Sudah Baik
7	Jumlah media publikasi hasil SKM.	Perlu Ditingkatkan
8	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Perlu Ditingkatkan
9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	Perlu Ditingkatkan
PROFESIONALISME SDM (5 indikator, 6 fungsi)		3,4
10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	Sudah Baik
11	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	Sudah Baik
12	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	Perlu Ditingkatkan
13	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	Perlu Ditingkatkan
14	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	Sudah Baik
SARANA PRASARANA (6 INDIKATOR, 6 fungsi)		3,95
15	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	Perlu Ditingkatkan
16	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	Sudah Baik
17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Sudah Baik
18	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	Perlu Ditingkatkan
19	Tersedia sarana prasarana penunjang.	Sudah Baik
20	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.	Sudah Baik
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		3,8
21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	Sudah Baik
22	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	Sudah Baik
23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	Perlu Ditingkatkan
24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	Sudah Baik
KONSULTASI DAN PENGADUAN (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		2,9
25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	Sudah Baik
26	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Perlu Ditingkatkan
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Sudah Baik
28	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	Perlu Ditingkatkan
INOVASI (2 INDIKATOR, multi fungsi, multi prinsip)		3,5
29	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	Perlu Ditingkatkan
30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	Sudah Baik

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 231213RFUU

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190
TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAXIMILE (021) 7398323, SITUS <http://www.menpan.go.id>

Instansi : Evaluasi Pemerintah Kab. Belitung
Jenis Layanan : Barang
Tahun : 2023
Nilai IPP : 3,9

Berikut Merupakan Rekomendasi Perbaikan Pada Setiap Indikator

No	Prinsip/Indikator	Catatan
KEBIJAKAN PELAYANAN (9 indikator, 3 fungsi)		3,85
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Sudah Baik
2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	Sudah Baik
3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	Sudah Baik
4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	Prioritas Pembinaan
5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	Sudah Baik
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB	Sudah Baik
7	Jumlah media publikasi hasil SKM.	Perlu Ditingkatkan
8	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Sudah Baik
9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	Sudah Baik
PROFESIONALISME SDM (5 indikator, 6 fungsi)		3,2
10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	Sudah Baik
11	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	Prioritas Pembinaan
12	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	Perlu Ditingkatkan
13	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	Perlu Ditingkatkan
14	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	Sudah Baik
SARANA PRASARANA (6 INDIKATOR, 6 fungsi)		4,39
15	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	Perlu Ditingkatkan
16	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	Sudah Baik
17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Sudah Baik
18	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	Sudah Baik
19	Tersedia sarana prasarana penunjang.	Sudah Baik
20	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.	Sudah Baik
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		2,8
21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	Sudah Baik
22	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	Sudah Baik
23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	Prioritas Pembinaan
24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	Prioritas Pembinaan
KONSULTASI DAN PENGADUAN (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		4,7
25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	Sudah Baik
26	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Sudah Baik
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Sudah Baik
28	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	Sudah Baik
INOVASI (2 INDIKATOR, multi fungsi, multi prinsip)		3
29	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	Perlu Ditingkatkan
30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	Sudah Baik

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 231213RFUU

Instansi : Evaluasi Pemerintah Kab. Belitung
Jenis Layanan : Jasa
Tahun : 2023
Nilai IPP : 4,18

Berikut Merupakan Rekomendasi Perbaikan Pada Setiap Indikator

No	Prinsip/Indikator	Catatan
KEBIJAKAN PELAYANAN (9 indikator, 3 fungsi)		3,47
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	Sudah Baik
2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	Perlu Ditingkatkan
3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	Sudah Baik
4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	Perlu Ditingkatkan
5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	Sudah Baik
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB	Sudah Baik
7	Jumlah media publikasi hasil SKM.	Perlu Ditingkatkan
8	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Sudah Baik
9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	Perlu Ditingkatkan
PROFESIONALISME SDM (5 indikator, 6 fungsi)		4
10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	Sudah Baik
11	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	Sudah Baik
12	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	Perlu Ditingkatkan
13	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	Perlu Ditingkatkan
14	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	Sudah Baik
SARANA PRASARANA (6 INDIKATOR, 6 fungsi)		4,8
15	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	Sudah Baik
16	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	Sudah Baik
17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Sudah Baik
18	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	Sudah Baik
19	Tersedia sarana prasarana penunjang.	Sudah Baik
20	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.	Sudah Baik
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		4,4
21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	Sudah Baik
22	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	Sudah Baik
23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	Perlu Ditingkatkan
24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	Sudah Baik
KONSULTASI DAN PENGADUAN (4 INDIKATOR, 2 fungsi)		3,8
25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	Perlu Ditingkatkan
26	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Sudah Baik
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Sudah Baik
28	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	Sudah Baik
INOVASI (2 INDIKATOR, multi fungsi, multi prinsip)		4
29	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	Sudah Baik
30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	Sudah Baik

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 231213RFUU