



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
SEKRETARIAT DAERAH

Alamat Kantor : Jl. Panglima Betar No.1 Banjarbaru Kalimantan Telp. (0511) 4772589 Fax. (0511) 774289

Banjarbaru, Desember 2020

Nomor : 005/0558/ORG
Lampiran : -
Hal : Monitoring dan Evaluasi
Kepatuhan terhadap
Standart Pelayanan
Tahun 2020

Kepada Yth :
Kepala SKPD dan Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik
di Kota Banjarbaru

di -
Tempat

Dalam rangka mewujudkan Kota Banjarbaru sebagai kota pelayanan yang berkarakter dan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Banjarbaru Nomor 188.45/164/KUM/2020 tentang Tim Monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru tanggal 26 Maret 2020, maka Tim akan melaksanakan kegiatan dimaksud dengan menggunakan table indikator sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standart Pelayanan dengan Jadwal Monitoring pelaksanaan kegiatan terlampir.

Berkenaan dengan hal tersebut agar seluruh **Unit Pelayanan Publik** dapat melengkapi seluruh komponen Standart Pelayanan yang telah ditentukan (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plh. Sekretaris Daerah,

Ir. Hj. Puspa Kencana, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19640427 199103 2 009

**JADWAL PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI KEPATUHAN TERHADAP
STANDART PELAYANAN TAHUN 2020**

Waktu	SKPD/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Keterangan
Senin, 14 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	RSDI	
10.30 - 11.30 Wita	DPMPTSP	
13.00 - 14.00 Wita	BP2RD	
14.30 - 15.30 Wita	DISDUKCAPIL	
Selasa, 15 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	KECAMATAN BANJARBARU UTARA	
10.30 - 12.00 Wita	KELURAHAN MENTAOS	
13.00 - 14.00 Wita	KELURAHAN KOMET	
14.30 - 15.30 Wita	KELURAHAN SUNGAI ULIN	
16.00 - 17.00 Wita	KELURAHAN LOKTABAT UTARA	
Rabu, 16 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	KECAMATAN CEMPAKA	
10.30 - 12.00 Wita	KELURAHAN BANGKAL	
13.00 - 14.00 Wita	KELURAHAN CEMPAKA	
14.30 - 15.30 Wita	KELURAHAN SUNGAI TIUNG	
16.00 - 17.00 Wita	KELURAHAN PALAM	
Kamis, 17 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	KECAMATAN LIANG ANGGANG	
10.30 - 12.00 Wita	KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN	
13.00 - 14.00 Wita	KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA	
14.30 - 15.30 Wita	KELURAHAN LANDASAN ULIN BARAT	
16.00 - 17.00 Wita	KELURAHAN LANDASAN ULIN TENGAH	
Senin, 21 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	KECAMATAN LANDASAN ULIN	
10.30 - 12.00 Wita	KELURAHAN LANDASAN ULIN TIMUR	
13.00 - 14.00 Wita	KELURAHAN SYAMSUDINNOOR	
14.30 - 15.30 Wita	KELURAHAN GUNTUNG MANGGIS	
16.00 - 17.00 Wita	KELURAHAN GUNTUNG PAYUNG	
Selasa, 22 Desember 2020		
09.00 - 10.00 Wita	KECAMATAN BANJARBARU SELATAN	
10.30 - 12.00 Wita	KELURAHAN KEMUNING	
13.00 - 14.00 Wita	KELURAHAN LOKTABAT SELATAN	
14.30 - 15.30 Wita	KELURAHAN GUNTUNG PAIKAT	
16.00 - 17.00 Wita	KELURAHAN SUNGAI BESAR	

VARIABEL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

NO	VARIABEL PENILAIAN	KATEGORI	KOMPONEN INDIKATOR	BOBOT
1	STANDAR PELAYANAN	UTAMA	PERSYARATAN	6.0
			SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	6.0
			PRODUK PELAYANAN	6.0
			JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	12.0
			BIAYA/ TARIF	12.0
2	MAKLUMAT LAYANAN	UTAMA	KETERSEDIAAN MAKLUMAT PELAYANAN	12.0
3	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK	UTAMA	KETERSEDIAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK ATAU NONELEKTRONIK (BOOKLET, PAMFLET, WEBSITE, MONITOR TELEVISI, DLL)	12.0
4	SARANA DAN PRASARANA FASILITAS	UTAMA	KETERSEDIAAN RUANG TUNGGU	3.0
			KETERSEDIAAN TOILET UNTUK PENGGUNA LAYANAN	2.0
			KETERSEDIAAN LOKET/MEJA PELAYANAN	3.0
5	PELAYANAN KHUSUS	UTAMA	KETERSEDIAAN SARANA KHUSUS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS (RAM, RAMBATAN, KURSI RODA, JALUR PEMANDU, TOILET KHUSUS, RUANG MENYUSUI, DLL)	2.0
			KETERSEDIAAN PELAYANAN KHUSUS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS	2.0
6	PENGELOLAAN PENGADUAN	UTAMA	KETERSEDIAAN SARANA PENGADUAN (SMS/TELPON/FAX/EMAIL, DLL)	5.0
			KETERSEDIAAN INFORMASI PROSEDUR DAN TATACARA PENYAMPAIAN PENGADUAN	3.0
			KETERSEDIAAN PEJABAT /PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN	5.0
7	PENILAIAN KINERJA	UTAMA	KETERSEDIAAN SARANA PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	2.5
8	VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN	TAMBAHAN	KETERSEDIAAN VISI DAN MISI PELAYANAN	2.0
			KETERSEDIAAN MOTTO PELAYANAN	2.0
9	ATRIBUT	TAMBAHAN	KETERSEDIAAN PETUGAS PENYELENGGARAN MENGGUNAKAN ID CARD	2.5
TOTAL				100.0

NILAI	TINGKAT KEPATUHAN	ZONA
0 ----- 50	RENDAH	MERAH
51 ---- 80	SEDANG	KUNING
81 ---- 100	TINGGI	HIJAU

Keterangan :

Jenis kegiatan dan Teknik Analisa Data penilaian/ monitoring dilaksanakan dengan mendatangi atau mengobservasi langsung ke SKPD/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan analisa tabel silang yang mengaitkan yang terdiri dari dua variabel (variabel terpengaruh dan ko variabel) dimana setiap variabel akan dinilai dan dibobot untuk kemudian mendapatkan 3 (tiga) kategorisasi dari penilaian tersebut.

Secara umum hasil ukur indikator penilaian bersifat diumumkan yaitu memajang/ memasang/ mempublikasikan atau tidak ada, dengan skala ordinal sehingga yang dinilai kenampakan fisik (tongibles) atau casing dari kewenangan penyelenggara pelayanan publik.

Keterangan :

Jenis kegiatan dan Teknik Analisa Data penilaian/ monitoring dilaksanakan dengan **mendatangi atau mengobservasi secara langsung ke SKPD/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** dengan menggunakan analisa tabel silang yang mengaitkan data yang terdiri dari dua variabel (variabel terpengaruh dan kontrol), dimana setiap variabel akan dinilai dan dibobot untuk kemudian mendapatkan **3 (tiga) kategorisasi** dari penilaian tersebut.

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian tersebut, akan diperoleh **nilai maksimal/ total sebesar 100** dan **dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi** berdasarkan perolehan nilai yang diperoleh masing-masing SKPD, kategorisasi tersebut adalah :

- 1) Merah, memiliki **skor 0-50**, dengan kategori tingkat kepatuhan SKPD **rendah**;
- 2) Kuning, memiliki **skor 51-80**, dengan kategori tingkat kepatuhan SKPD **sedang**;
- 3) Hijau, memiliki skor **81-100**, dengan kategori tingkat kepatuhan SKPD **tinggi**.

Secara umum hasil ukur indikator penilaian bersifat diumumkan yaitu memajang/ memasang/ mempublikasikan atau ada/ tidak ada, dengan skala ordinal sehingga yang dinilai ha **kenampakan fisik** (tongibles) atau *casing* dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik.