

**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>

Nomor : B/567/PP.02/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Penyampaian Hasil Pemantauan dan
Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan
Pelayanan Publik Tahun 2022**

22 Desember 2022

Yth.
Wali Kota Bekasi
di
Tempat.

Bersama ini kami informasikan kepada Bapak/Ibu bahwa pada tahun 2022 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah melakukan pemantauan dan evaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, dengan hasil sebagaimana telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1035 Tahun 2022.

Sebagai rekomendasi perbaikan dari hasil pemantauan dan evaluasi yang telah dilakukan, berikut kami sampaikan hal dimaksud untuk dapat menjadi perhatian dan ditindaklanjuti pada **Lampiran I**.

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



Ditandatangani secara elektronik oleh :

DIAH NATALISA

Deputi Bidang Pelayanan Publik
NIP. 196311151988102001

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

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 220119IWQR

Lampiran I

Nomor : B/567/PP.02/2022

Tanggal : 22 Desember 2022

**panrb**KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**LAPORAN HASIL PEMANTAUAN EVALUASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK****TAHUN 2022****Instansi** : Pemerintah Daerah Kota Bekasi**Unit Kerja** : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**Capaian Indeks** : 4,62 (A)

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1.	Kebijakan Pelayanan	Agar terus melaksanakan Monitoring dan Evaluasi atas penerapan Standar Pelayanan secara rutin dan berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
2.	Profesionalisme SDM	Pemberian penghargaan kepada petugas layanan berkinerja terbaik agar ditingkatkan menjadi lebih rutin, minimal setiap bulan.
3.	Sarana Prasarana	Agar terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang telah tersedia untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan (baik pengguna umum maupun berkebutuhan khusus)
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus melakukan pemutakhiran data dan informasi pelayanan pada media sosial secara lebih rutin dan berkala.2. Optimalisasi sarana dan prasarana sebagai media informasi (elektronik dan non elektronik) dalam upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.
5.	Konsultasi dan Pengaduan	Agar terus melakukan monitoring dan evaluasi pengaduan secara rutin.
6.	Inovasi	<ol style="list-style-type: none">1. Agar terus menciptakan inovasi pelayanan publik baik yang baru atau replikasi inovasi dari instansi lain

		<p>untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>2. Agar terus meningkatkan kebermanfaatan inovasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan.</p>
--	--	--

LAPORAN HASIL PEMANTAUAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2022

Instansi : Pemerintah Daerah Kota Bekasi
Unit Kerja : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Capaian Indeks : 4,35 (A-)

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1.	Kebijakan Pelayanan	Agar terus melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penerapan Standar Pelayanan secara rutin dan berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
2.	Profesionalisme SDM	Agar terus meningkatkan penerapan kode etik, motivasi kerja dan budaya pelayanan pada lingkup layanan internal Disdukcapil.
3.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi area parkir khusus dengan tanda berupa cat biru (secara penuh) sehingga lebih terlihat oleh pengguna / karyawan. 2. Agar terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang telah tersedia untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan (baik pengguna umum maupun berkebutuhan khusus).
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar terus memberikan informasi terkait pelayanan disdukcapil pada media sosial secara lebih rutin dan berkala.
5.	Konsultasi dan Pengaduan	Agar terus melakukan monitoring dan evaluasi pengaduan secara rutin.
6.	Inovasi	Agar terus meningkatkan kebermanfaatan inovasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan.