


EVALUASI PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG TAHUN 2019

PADA PERANGKAT DAERAH DAN UNIT KERJA



DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
- 
- A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted diagonally from the bottom right towards the top right, located in the lower right quadrant of the slide.

1

Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan;

2

Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana;


3

Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur.

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the bottom right corner of the slide.

PELAKSANA EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Pelaksanaan evaluasi pelayanan publik:

1. Ombudsman Republik Indonesia;
 2. Kementerian PAN dan RB;
 3. Provinsi Jawa Timur;
 4. Pemerintah Kota Malang; dan
 5. Penyelenggara Pelayanan.
- 

PELAKSANAAN EVALUASI OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Ombudsman RI melaksanakan evaluasi pelayanan publik setiap tahun dalam bentuk

PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yang Hasilnya sebagai berikut:



NILAI KEPATUHAN KOTA MALANG YANG DILAKSANAKAN OLEH OMBUDSMAN

NO.	TAHUN	NILAI	TINGKAT KEPATUHAN	ZONA
1.	2016	62,96	SEDANG	KUNING
2.	2017	60,29	SEDANG	KUNING
3.	2018	73,08	SEDANG	KUNING

Tahun 2018 dari 75 produk layanan administrasi diperoleh **nilai 73,08** masuk dalam **Zona Kuning dengan predikat Kepatuhan Sedang**

Tahun 2017 dari 62 produk layanan administrasi diperoleh **nilai 60,29** masuk dalam **Zona Kuning dengan predikat Kepatuhan Sedang**; dan

Tahun 2016 dari 52 produk layanan administrasi diperoleh **nilai 62,96** masuk dalam **Zona Kuning dengan predikat Kepatuhan Sedang**.

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

PERANGKAT DAERAH YANG MENJADI SASARAN PENILAIAN:

NO.	PERANGKAT DAERAH	NO.	PERANGKAT DAERAH
1	DPMPTSP	8	DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
2	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	9	DINAS PERHUBUNGAN
3	DINAS PERINDUSTRIAN	10	DINAS PENDIDIKAN
4	DINAS TENAGA KERJA	11	DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
5	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	12	DINAS KESEHATAN
6	DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO	13	DINAS SOSIAL
7	DINAS PERDAGANGAN	14	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
		15	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

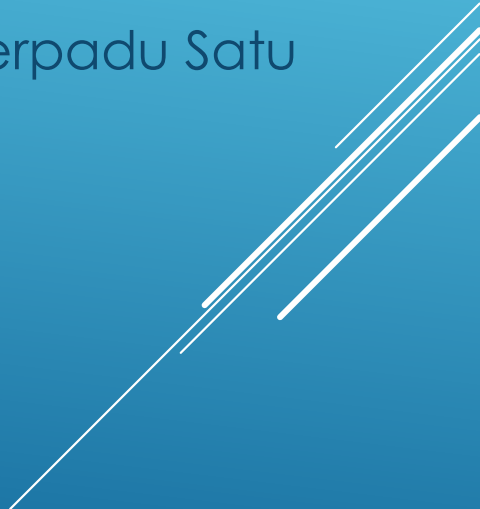
Untuk Penilaian Kepatuhan Tahun 2019 dilaksanakan oleh Ombudsman RI mulai bulan Mei 2019.

Diharapkan hasil kepatuhan tahun 2018 yang semula masuk kategori kuning dapat menjadi kategori hijau pada tahun 2019.

Kategorisasi Penilaian Tingkat Kepatuhan:

1. Zona 0 - 50 Rendah (Merah)
2. Zona 51 - 80 Sedang (Kuning)
3. Zona 81 - 100 Tinggi (Hijau)


HASIL EVALUASI PELAYANAN PUBLIK OLEH KEMENTERIAN PAN DAN RB (*ROLE MODEL*) UNTUK 3 (TIGA) PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
 3. Rumah Sakit Umum Daerah.
- 


NO.	PENYELENGGARA	KATEGORI		NILAI
1.	DISPENDUK CAPIL			
	2016	A	SANGAT BAIK	
	2017	A -	SANGAT BAIK DENGAN CATATAN	4,15
	2018	B	BAIK	3,67
2.	DPMPTSP			
	2016	B	BAIK	
	2017	B	BAIK	3,89
	2018	B -	BAIK DENGAN CATATAN	3,45
3.	RSUD			
	2016	-	-	-
	2017	B	BAIK	3,64
	2018	B	BAIK	3,96

Evaluasi Pelayanan Publik oleh Kementerian PAN dan RB dilaksanakan juga setiap tahun yang rentang waktunya mulai bulan Mei sampai dengan bulan September.


Terhadap 3 (tiga) Penyelenggara Pelayanan tersebut dievaluasi berpedoman pada Indikator yang ditetapkan oleh Kementerian PAN dan RB. Hasilnya disampaikan setiap Akhir Tahun.

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted diagonally from the bottom right towards the top right, set against a blue gradient background.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR UNTUK
EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA TAHUN 2019
JUGA AKAN MENILAI KABUPATEN KOTA
SE JAWA TIMUR, YANG JADWALNYA AKAN
MENYUSUL.



UNTUK EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI
PEMERINTAH KOTA MALANG DILAKSANAKAN
SETIAP TAHUN OLEH BAGIAN ORGANISASI
DENGAN MENDAMPINGI PERANGKAT DAERAH
DALAM MEMENUHI KRITERIA PENILAIAN BAIK
OLEH KEMENTERIAN PAN DAN RB, OMBUDSMAN
DAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR.

The image features a solid blue background. On the right side, there are several white, parallel diagonal lines that create a sense of motion or a modern design element.

TERIMA KASIH

