



PEMERINTAH KOTA MADIUN
Jl. PAHLAWAN No. 37 KOTA MADIUN

**BERITA ACARA HASIL PENGAMATAN LAPANGAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KELURAHAN SOGATEN KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN**

Pada hari ini Senin, tanggal 22 Juli 2024, Kami Tim Evaluasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun, berdasarkan Hasil Pengamatan di lapangan menyatakan sebagai berikut

NO	KOMPONEN	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
1.	KEBIJAKAN PELAYANAN (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none">- Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo telah menetapkan Standar Pelayanan tahun 2024, telah dilakukan penyusunan bersama dengan unsur masyarakat terdiri dari Tokoh Masyarakat, Organisasi Masyarakat Sipil, dan Akademisi.- Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan.- Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023, telah melakukan tindak lanjut sebagian besar rekomendasi perbaikan.	<ul style="list-style-type: none">- Agar kedepannya dalam melaksanakan monev Standar Pelayanan minimal setiap tahun sekali untuk melibatkan unsur Masyarakat (Instansi terkait dan Media Massa).- Agar mempublikasikan Standar Pelayanan 6 komponen <i>service delivery</i> di tv ruang pelayanan dan youtube.- Agar mempublikasikan nilai hasil SKM tahun 2023 di youtube.- Agar tetap mengkoordinasikan dengan kecamatan untuk pemenuhan rekomendasi tindak lanjut hasil SKM tahun 2023 terkait pemasangan kanopi tempat parkir.

NO	KOMPONEN	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
2.	PROFESIONALISME SDM (Kompetensi Pegawai, Aturan Perilaku dan Kode Etik, Budaya Pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Kelurahan Sogaten belum memiliki SK Lurah tentang Penetapan Jam Pelayanan sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan. - Kelurahan Sogaten telah menetapkan SK Lurah tentang Kode Etik Petugas layanan. - Kelurahan Sogaten belum menetapkan SK Lurah tentang Pemberian Penghargaan internal pegawai. - Kelurahan Sogaten telah melaksanakan mekanisme peningkatan motivasi kerja pegawai. - Kelurahan Sogaten sudah menetapkan budaya layanan, namun belum menetapkan SK Lurah tentang Penerapan 5S. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agar menetapkan SK Lurah tentang Jam Pelayanan tanpa waktu istirahat di Lingkungan Kelurahan Sogaten. - Apabila memungkinkan agar kedepannya mengajukan usulan beasiswa bagi ASN di Kelurahan Sogaten - Agar menerapkan SK Lurah tentang Penerapan 5S
3.	SARANA DAN PRASARANA (Tempat Parkir, Ruang Tunggu, Toilet Khusus, Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, Ruang Laktasi/Nursery, Arena Bermain anak, Kantin/Fotocopy/Toko	<ul style="list-style-type: none"> - Kelurahan Sogaten telah memiliki tempat parkir dengan fasilitas penunjang, namun kurang cctv. - Kelurahan Sogaten telah memiliki ruang tunggu dengan fasilitas penunjang yang lengkap. - Kelurahan Sogaten sudah memiliki toilet dengan fasilitas penunjang yang lengkap. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agar menambahkan cctv. - Agar menambahkan sarana bagi kelompok rentan berupa kursi roda, parkir khusus, guiding block dan alat bantu bagi tuna Netra/petugas Bahasa insyarat. - Agar menambahkan toilet khusus bagi kelompok rentan.

NO	KOMPONEN	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
	ATK, Front Office)	<ul style="list-style-type: none"> - Kelurahan Sogaten telah memiliki sarana prasarana bagi kelompok rentan dengan 8 fasilitas penunjang. - Kelurahan Sogaten telah memiliki fasilitas penunjang lainnya dengan lengkap. - Kelurahan Sogaten telah memiliki sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi berupa meja khusus yang menjadi satu dengan layanan. 	
4.	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (Sistem Informasi Elektronik dan Non Elektronik, Pemutakhiran Data)	<ul style="list-style-type: none"> - Kelurahan Sogaten telah memanfaatkan media sosial, terhubung SIPPN, laman/<i>website</i> dan <i>Whatsapp Group</i> Kelurahan sebagai sarana penyampaian berita dan informasi. - Kelurahan Sogaten telah melakukan pembaruan informasi/berita pelayanan setiap hari di laman/<i>website</i> resmi Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agar memperbarui jenis layanan yang dipublikasikan di SIIPN. - Agar tetap mempertahankan publikasi informasi layanan di <i>website</i> setiap hari.
5.	KONSULTASI DAN PENGADUAN (Sarana Konsultasi dan Pengaduan yang Digunakan)	<ul style="list-style-type: none"> - Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo telah memiliki sarana pengaduan berupa kotak saran, terhubung SP4N LAPOR, petugas khusus pengaduan, buku register pengaduan, pojok pengaduan dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Agar melengkapi dokumentasi monev pengaduan dengan notulen.

NO	KOMPONEN	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
		<i>WhatsAppGroup</i> Kelurahan Sogaten. - Kelurahan Sogaten telah mengirim pelaporan penanganan pengaduan ke Kecamatan setiap bulannya.	
6.	INOVASI (Inovasi yang Dimiliki Unit Pelayanan)	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo telah memiliki inovasi pelayanan publik berupa "SI KOKOM" (Sistem Informasi Komunikasi dan Koordinasi Masyarakat).	- Agar melengkapi SK Penetapan Inovasi SI KOKOM, SK Tim Pelaksana Inovasi, dokumen dukungan anggaran dan dokumen sarana prasarana pendukung.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Madiun, 22 Juli 2024

SEKRETARIS KELURAHAN SOGATEN KECAMATAN MANGUHARJO	TIM EVALUASI PELAYANAN PUBLIK KOTA MADIUN	
 SOEGENG KARJONO, AMG, SE, M.MKes. NIP.196704181988031008	1. <u>NUR FARIDA, SE</u> NIP. 198112152006012007	
	2. <u>MUGIROFIK, S.STP.</u> NIP. 199512312018081001	
	3. <u>MARINI ANGGARWATI</u> NIP.19770313 2010012003	



PEMERINTAH KOTA MADIUN
Jl. PAHLAWAN No. 37 KOTA MADIUN

**BERITA ACARA HASIL PENGAMATAN LAPANGAN ADMINISTRASI KETATALAKSANAAN
PADA KELURAHAN SOGATEN KECAMATAN MANGUHARJO KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN**

Pada hari ini Senin, tanggal 22 Juli 2024, Kami Tim Evaluasi Ketatalaksanaan Pemerintah Kota Madiun, berdasarkan Hasil Pengamatan di lapangan menyatakan sebagai berikut

NO	INDIKATOR	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
1.	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Kelurahan Sogaten telah menyusun dan menetapkan SK Lurah tentang Daftar Nama dan Kode Nomor SOP Administrasi tahun 2024, telah disosialisasikan kepada seluruh pegawai sebagai pedoman kerja seluruh pegawai.	Agar dipertahankan.
2.	TATA NASKAH DINAS	<ul style="list-style-type: none">- Kelurahan Sogaten telah memiliki buku agenda masuk dan agenda keluar.- Kelurahan Sogaten telah memanfaatkan SRIKANDI, namun belum sampai dengan disposisi pimpinan.- Kelurahan Sogaten telah menata berkas arsip aktif menggunakan <i>filing cabinet</i>, sesuai Perwal 31 Tahun 2013.- Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo belum memiliki SDM	<ul style="list-style-type: none">- Agar mengoptimalkan penggunaan SRIKANDI sebagai sarana pengadministrasian surat masuk sampai dengan disposisi pimpinan.- Agar menetapkan SK Lurah tentang Sumber Daya Pengelolaan Kearsipan di Kelurahan Sogaten.

NO	INDIKATOR	PENGAMATAN LAPANGAN	SARAN
		pengelola kearsipan.	
3.	PAKAIAN DINAS PEGAWAI	Kelurahan Sogaten belum menetapkan SK Pakaian Dinas tenaga Non ASN di lingkungan Kelurahan Sogaten.	Agar menetapkan SK Lurah tentang Pakaian Dinas Non ASN di Lingkungan Kelurahan Sogaten.
4.	HARI DAN JAM KERJA	Kelurahan Sogaten belum menetapkan SK Hari dan Jam Kerja tenaga Non ASN di lingkungan Kelurahan Sogaten.	Agar menetapkan SK Lurah tentang Hari dan Jam Kerja Non ASN di Lingkungan Kelurahan Sogaten.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Madiun, 22 Juli 2024

SEKRETARIS KELURAHAN SOGATEN KECAMATAN MANGUHARJO	TIM EVALUASI KETATALAKSANAAN KOTA MADIUN	
 <p>SOEGENG KARTONO, AMG, SE, M.MKes. NIP 198704181988031008</p>	1. NUR FARIDA, S.E., M.M. NIP 198112152006012007	
	2. MUGIROFIK, S.STP NIP 199512312018081001	
	3. MARINI ANGGARWATI NIP 197703132010012003	

