

## RENCANA TINDAK LANJUT SKM BIRO UMUM TAHUN 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	SARAN / KELUHAN	TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Penanganan Pengaduan	3,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden tidak mengetahui bahwa ada layanan pengaduan</li> <li>- Informasi pengaduan agar lebih jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan ke Responden bahwa ada pelayanan pengaduan</li> <li>- Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan baik</li> </ul>	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
2	Kecepatan Pelayanan	3,32	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesigapan Petugas Pelayanan dirasa lambat dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan</li> <li>- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
3	Kompetensi Petugas	3,36	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan</li> <li>- Petugas yang ditempatkan agar yang memiliki kemampuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan</li> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
4	Kesesuaian Pelayanan	3,40	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi produk layanan kurang jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan/Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang di ruang layanan, pamflet, brosur, media sosial</li> <li>- Kemudahan dalam mengakses pelayanan</li> </ul>	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
5	Perilaku Petugas	3,44	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>- Perilaku petugas untuk menjadi perhatian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Pemberian pelatihan mengenai pelayanan publik</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip

6	Persyaratan	3,48	- Persyaratan terlalu banyak	- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
7	Prosedur	3,52	- Alur prosedur dirasa berbelit dan panjang	- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,64	- Sarana prasarana kurang nyaman	- Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik - Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus.	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip
10	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	4,00	- Informasi tentang biaya agar ditampilkan lebih jelas	- Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya	2021	TU Biro, Persuratan dan Arsip