



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 17 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan acuan untuk melaksanakan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Pasal 2

Hasil penilaian kinerja ini menjadi dasar bagi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk melakukan pemeringkatan kepada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah secara nasional.

Pasal 3

Pedoman ini dapat digunakan oleh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah apabila akan melakukan penilaian kinerja internal untuk unit pelayanan publik masing-masing.

Pasal 4

Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Pada saat peraturan Menteri ini berlaku, Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah melaksanakan evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, hasilnya tetap berlaku.

Pasal 6

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Juni 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juni 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 877

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 17 TAHUN
2017

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 7 ayat (3) huruf c, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ayat selanjutnya, mewajibkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi; membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan memberikan penghargaan kepada penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang dimaksud, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, telah dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan

kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja dimaksud.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai panduan bagi Penilai dalam:
 - a. Memahami tujuan Penilaian Kinerja dan penetapan ruang lingkup;
 - b. Memahami strategi penilaian dan metodologi Penilaian Kinerja;
 - c. Memahami proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Penilaian Kinerja;
 - d. Memahami mekanisme pelaporan;
2. Tujuan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah untuk menjamin penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel.
3. Sasaran pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

4. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
5. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
6. *Desk evaluation*, yaitu penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Observasi lapangan, adalah pengamatan langsung dilapangan.
8. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos.
9. Wawancara, adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi.
10. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.
11. Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.
12. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima (terbaik).
13. Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf

Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

15. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
17. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu: 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme SDM, 3) sarana prasarana, 4) sistem informasi pelayanan publik, 5) konsultasi dan pengaduan, 6) inovasi pelayanan. Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.

E. Teknik Penilaian

Teknik penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan cara:

1. *Desk evaluation*;
2. Observasi lapangan;
3. Kuesioner dan/atau;
4. Wawancara.

BAB II MEKANISME PENILAIAN

Kegiatan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

1. Tahap Perencanaan

a. Menentukan lokus penilaian

Pelaksanaan penilaian yang dilaksanakan oleh Kementerian PANRB, lokus penilaian akan ditetapkan dalam suatu Surat Keputusan Menteri PANRB.

b. Menyusun rencana penilaian

Dalam penyusunan penilaian kinerja perlu memperhatikan hal berikut:

- 1) Menentukan objek atau unit layanan yang akan dinilai;
- 2) Pengumpulan data atau informasi awal;
- 3) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan penilaian;
- 4) Periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai;
- 5) Hasil penilaian dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian;

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
- b. Melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
- c. Mengolah dan menganalisa data;
- d. Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir);
- e. Membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan.

3. Tahap Pelaporan

Hasil dari evaluasi penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian

BAB III METODE PENILAIAN

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil persilangan antara sejumlah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

A. Prinsip, Aspek dan Indikator

1. Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:
 - a. Keadilan (*Fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
 - b. Partisipasi (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
 - c. Akuntabilitas (*accountability*): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsive terhadap publik.
 - d. Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut

tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.

- e. Berdayaguna (*useful*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya – manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
 - f. Aksesibilitas (*accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.
2. Aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.
 3. Indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian. Berdasarkan persilangan tersebut diperoleh 37 indikator penilaian (sebagaimana disajikan pada tabel 3.1).

B. Pembobotan

Bobot penilaian dari setiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Aspek, Indikator dan Bobot Indeks Pelayanan Publik

	ASPEK	BOBOT
ASPEK 1.	KEBIJAKAN PELAYANAN	30%
Kelompok 1	Standar Pelayanan Indikator: 1.1.1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik 1.1.2. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan) 1.1.3. Sistem antrian 1.1.4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder) 1.1.5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan. 1.1.6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 1.1.7. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat. 1.1.8. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	
Kelompok 2	Maklumat Pelayanan Indikator: 1.2.1.Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	
Kelompok 3	Survei Kepuasan Masyarakat Indikator: 1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM 1.3.2. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat. 1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup. 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	
ASPEK 2.	PROFESIONALISME SDM	18%
Kelompok 1	Kompetensi Indikator: 2.1.1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	
Kelompok 2	Responsifitas Indikator: 2.2.1. Pelaksana layanan yang responsif waktu. 2.2.2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)	
Kelompok 3	Kode Etik Indikator: 2.3.1. Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	

	ASPEK	BOBOT
Kelompok 4	Penghargaan dan Sanksi Indikator: 2.4.1. Pemberian Penghargaan. 2.4.2. Pemberian Sanksi.	
Kelompok 5	Budaya Pelayanan Indikator: 2.5.1 Budaya Pelayanan.	
ASPEK 3. SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK		15%
Kelompok 1	Parkir dan Ruang Tunggu Indikator: 3.1.1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses. 3.1.2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman. 3.1.3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.	
Kelompok 2	Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus Indikator: 3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	
Kelompok 3	Sarana Penunjang Lain Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/ nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>photocopy</i> / toko ATK.	
Kelompok 4	Sarana <i>Front Office</i> Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka. 3.3.2. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka.	
ASPEK 4. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK		15%
Kelompok 1	Sistem Informasi Elektronik Indikator: 4.1.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 4.1.2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 4.1.3. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs 4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi situs.	
Kelompok 2	Sistem Informasi Non Elektronik Indikator: 4.2.1. Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	
ASPEK 5. KONSULTASI DAN PENGADUAN		15%
Kelompok 1	Konsultasi Indikator: 5.1.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 5.1.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	

	ASPEK	BOBOT
Kelompok 2	Pengaduan Indikator: 5.2.1. Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.2.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	
ASPEK 6. INOVASI		7%
	Indikator: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V.	

Penentuan bobot penilaian berdasarkan hasil *focus group discussion* (FGD) dengan pengelola pelayanan publik dan para ahli.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan *desk evaluation*, *pengisian* kuesioner, observasi, dan wawancara. Pengisian kuesioner menggunakan 3 (tiga) jenis kuesioner yang akan divalidasi menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang objektif dan akuntabel.

Hasil pengolahan data kuesioner penilaian merupakan komposit dari berbagai data, baik data primer dan sekunder serta data obyektif maupun persepsi. Instrumen yang digunakan berjumlah tiga jenis, yaitu:

1. Formulir F-01

Diperuntukan dan diisi oleh unit penyelenggara pelayanan yang menjadi lokus penilaian, untuk memperoleh data perspektif.

2. Formulir F-02

Diisi oleh evaluator atau penilai berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dengan menggunakan seluruh metodologi yang diperlukan, untuk memperoleh data objektif.

3. Formulir F-03

Diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.

Adapun hal yang ditanya dalam ketiga formulir tersebut kurang lebih sama, yaitu mengenai 6 (enam) aspek dalam instrumen penilaian seperti telah dijelaskan dalam huruf B diatas, hanya aspek inovasi tidak ditanyakan dalam formulir F03. Masing-masing formulir yang digunakan dalam penilaian tersebut sebagaimana termuat dalam lampiran-2.

D. Penghitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang berbeda-beda disesuaikan dengan bobot per aspek. Karena nilai indeks merupakan nilai komposit dari 3 formulir, maka nilai per indikator merupakan nilai rerata formulir F01, F02, dan F03 dikali dengan bobot indikator.

Nilai per indikator: $\left(\frac{\text{nilai F01} + \text{nilai F02} + \text{nilai F03}}{3} \right) \times \text{bobot per indikator}$

2. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dimana Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat melihat aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih membutuhkan perbaikan. Nilai setiap aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

Nilai per aspek: $\sum \text{nilai per indikator}$

3. Menentukan Indeks

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks: $\sum (\text{nilai aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n)$

E. Analisis Data

Setelah diperoleh nilai indeks, maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis dan penyimpulan data. Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2
Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

BAB IV
HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Pengisian Formulir F-01 oleh unit penyelenggara pelayanan publik wajib dilakukan sesuai dengan kondisi riil yang menggambarkan unit pelayanan, dan harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen.
2. Evaluator yang melakukan pengisian Formulir F-02 perlu melakukan pengamatan dalam ruang pelayanan serta melihat data dukung yang diperlukan.
3. Penyelenggara pelayanan dan/atau evaluator tidak diperkenankan mempengaruhi responden dalam pengisian Formulir F-03.
4. Hasil penilaian kinerja yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akan dipublikasikan 1 (satu) kali dalam setahun.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)	F-01
Form Isian UPP		
<div>Unit Pelayanan : _____</div> <div>Kabupaten/Kota : _____</div> <div>Provinsi : _____</div>		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER <div><div>1. Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Penyelenggara Pelayanan.</div><div>2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:<div><div>a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silakan untuk memilih jawaban yang paling sesuai.</div><div>b. Terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai.</div><div>c. Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara.</div></div></div><div>3. Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa Salinan/file pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban.</div></div> <div><div>Contact Person:</div><div><div>1) Sdr. Yenni Afriani No. Hp: 081321136911E-mail: yenni.maria@menpan.go.id</div><div>2) Sdr. Rizky Amelia No. Hp: 08118031402E-mail: rizky.amelia@menpan.go.id</div><div>3) Sdr. Fanoeel T. No. Hp: 081386392833E-mail: fanoeel.thamrin@menpan.go.id</div><div>4) Sdr. Pandji S. No. Hp: 082225833473E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id</div></div></div>		

KEBIJAKAN PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN

1. (1.a.K1) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik

Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.

- a. Sebutkan komponen standar pelayanan (SP) *service delivery* yang dimiliki oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik?

(√)	Komponen
	Syarat
	Prosedur
	Waktu
	Biaya
	Produk
	Pengelolaan Pengaduan

- b. Jika UPP telah memiliki **seluruh** komponen tersebut, maka apakah sudah dilakukan penetapan SP?

Ya [] Tidak []

- c. Berapa persen jenis pelayanan yang sudah dibuatkan SP? (diisi)

- d. Apakah SP telah dibuat sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku

Ya [] Tidak []

Lampirkan dokumen SP yang telah ditetapkan (14 komponen)

2. (1.a.K2) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)

Tersedianya Standar Pelayanan Perjenis layanan

...	Berapa Jumlah Jenis layanan yang dimiliki
...	Berapa Jumlah Standar Pelayanan yang dibuat

3. 1.a.k3 Sistem Antrian

Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)

a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?

Ya [] Tidak []

b. Jika jawaban pertanyaan di atas “ada”, maka Sistem antrian yang digunakan di unit pelayanan:

☐ Elektronik ☐ Non Elektronik

c.Kondisi sistem antrian (jawaban dapat lebih dari satu):

- ☐ Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)
- ☐ Diarahkan ke loket yang dituju
- ☐ Dipandu melalui pengeras suara
- ☐ Dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun

4. (1.a.P) Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)

Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat

a. Apakah dalam penyusunan SP melibatkan unsur masyarakat?

Ya [] Tidak []

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)

- ☐ Tokoh Masyarakat
- ☐ Akademisi
- ☐ Dunia usaha
- ☐ LSM

b. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan masukan hasil SKM?

Ya [] Tidak []

c. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan pengaduan masyarakat?

Ya [] Tidak []

Lampirkan berita acara dan daftar hadir penyusunan SP

5. (1.a.T) Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.

SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial

a. Apakah tersedia dokumentasi SP yang ditetapkan

Ya [] Tidak []

b. Apakah tersedia publikasi tentang SP

Ya [] Tidak []

c. Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, sebutkan tempat publikasi SP

(√)	Tempat Publikasi (dapat lebih dari satu)
	area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog)
	media informasi (baliho/billboard)
	media cetak
	website/media sosial

Lampirkan foto /informasi publikasi SP

6. (1.a.Ak) SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berikut klausul sanksi, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta konsisten dalam penerapannya termasuk monev berkelanjutan.

Bagaimana kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
	SP terdiri dari 14 Komponen
	6 Komponen <i>Service Delivery</i>
	8 Komponen <i>Manufacturing</i>
	SP telah disosialisasikan
	Dilakukan Monev berkelanjutan
	SP melibatkan masyarakat dalam penyusunannya

7. (1.a.As) Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada pelaksana layanan secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email dan website/media sosial

Bagaimana pengguna mengakses informasi tentang SP

(√)	Media
	Tatap muka
	Membaca di lokasi tempat layanan
	Melalui media sms
	Melalui telepon
	Email
	Website / Media sosial

8. (1.a.B) Tersedia SP yang tepat guna.

Mohon isi kolom berikut sesuai dengan kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan
	SP memberikan kemudahan persyaratan layanan
	SP memberikan kemudahan prosedur layanan
	SP memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, keamanan produk layanan)
	SP menyediakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan

MAKLUMAT PELAYANAN

9. (1.b.T) Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) media sosial atau website dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan?

Ya [] Tidak []

b. Apakah maklumat pelayanan didokumentasikan?

Ya [] Tidak []

c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?

Ya [] Tidak []

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Sebutkan media publikasi maklumat pelayanan

(√)	Media Publikasi
	media informasi di dalam ruangan (poster/banner)
	leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak
	media sosial atau website
	Bentuk informasi lainnya (baliho/billboard)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

10. (1.c.P)Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM.
Bagaimana upaya penyelenggara layanan untuk melibatkan sebanyak-banyaknya publik dalam mengisi SKM.

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak.
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan , hanya yang permohonannya disetujui.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung dan/atau online.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online.
	tidak ada pengisian SKM

11. (1.c.T) Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.
Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak).

a. Apakah tersedia dokumentasi hasil survei kepuasan masyarakat?

Ya [] Tidak []

b. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih dari satu)

(√)	Media Publikasi
	Arsip
	Ruang Pelayanan
	Media sosial
	Website
	Baliho
	Banner
	Leaflet

(√)	Media Publikasi
	Pamflet
	Brosur
	Buku saku
	Katalog
	Poster
	Media cetak

12. **(1.c.Ak)**Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara

Berapa Banyak tindak lanjut hasil SKM untuk setiap jenis pelayanan dilaksanakan?

- a. Berapa jumlah jenis pelayanan yang disurvei (X)
- b. Berapa jumlah jenis pelayanan yang tidak disurvei (Y)
- c. Berapa jumlah jenis pelayanan yang ditindaklanjuti (Z)

13. **(1.c.B)** Kecepatan tindaklanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKMditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM

- a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?
Ya [] Tidak []

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
<input type="checkbox"/>	1 tahun setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	6 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	3 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	1 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	Sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti (sebelum 1 bulan)

PROFESIONALISME SDM

KOMPETENSI

- 14.(2.a.Ak) Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.
Sebutkan jumlah pelaksana layanan serta kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana layanan?
- a. Apakah tersedia informasi mengenai posisi pelaksana pelayanan?
Ya [] Tidak []
- b. Apakah tersedia informasi mengenai masa kerja pelaksana pelayanan?
Ya [] Tidak []
- c. Apakah tersedia informasi mengenai pendidikan formal pelaksana pelayanan?
Ya [] Tidak []
- d. Apakah tersedia informasi mengenai diklat yang pernah diikuti pelaksana pelayanan?
Ya [] Tidak []
- e. Apakah tersedia informasi mengenai sertifikat yang dimiliki pelaksana pelayanan?
Ya [] Tidak []

Lampirkan data dukung dari pertanyaan di atas

RESPONSIVITAS

- 15.(2.b.Ak1) Pelaksana layanan yang responsif waktu.
- a. Sebutkan jam kerja kantor?
- b. Sebutkan jam kerja layanan?
- c. Bagaimana sistem pelayanan pada saat jam istirahat? (pilih salah satu)
- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan |
| <input type="checkbox"/> | Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung |
- d. Sebutkan jangka waktu penyelesaian jenis layanan?
- e. Apakah ada pelayanan pada hari libur?
Ya [] Tidak []
- f. Apakah ada sistem jam kerja tambahan layanan (*extra time system*)
Ya [] Tidak []
Sebutkan penambahan waktu ekstra pelayanan (diisi)

- 16.(2.b.Ak.2)** Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).
 Bagaimana kesigapan petugas dalam memberikan layanan (waktu respon) ?
 (pilih salah satu jawaban)
- a. Sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menunggu untuk dilayani)
 - b. Cepat (1 – 2 menit)
 - c. Agak lambat (3 – 4 menit)
 - d. Lambat (5 – 7 menit)
 - e. Sangat lambat (diatas 7 menit)

KREDIBILITAS / INTEGRITAS

- 17.(2.d.K)** Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.
- a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan?
 Ya ☐ Tidak ☐
 - b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi:

√	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
<input type="checkbox"/>	Hak dan kewajiban
<input type="checkbox"/>	Larangan KKN
<input type="checkbox"/>	Larangan diskriminasi
<input type="checkbox"/>	Sanksi
<input type="checkbox"/>	Penghargaan

Sebutkan nama peraturan tersebut

- 18.(2.e.K1) Pemberian Penghargaan**
 Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai dalam kurun waktu tertentu.
- a. Apakah terdapat pemberian penghargaan kepada pegawai berprestasi
 Ya ☐ Tidak ☐
 - b. Berapa jangka waktu pemberian penghargaan?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
<input type="checkbox"/>	Tiap 1 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 3 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 4 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 6 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 1 tahun

- 19.(2.e.K2) Pemberian Sanksi**
 Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Berapa lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Selambatnya 1 bulan
	Antara 1 – 3 bulan
	Antara 4 – 6 bulan
	Antara 7 – 12 bulan
	Lebih dari 1 tahun

20. (2.g.Ak) Budaya Pelayanan

Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

<input type="radio"/>	Mengenakan pakaian seragam khusus
<input type="radio"/>	Mengenakan identitas nama
<input type="radio"/>	Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan
<input type="radio"/>	Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
<input type="radio"/>	Lainnya,

SARANA PRASARANA

KELAYAKAN RUANG PARKIR, TAMAN DAN PENGHIJAUAN

21.(3.a.As) Tersedia tempat parkir aman dan nyaman.

- a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?
Ya [] Tidak []
- b. Dimana letak area parkir
Di dalam area kantor [] Di luar area kantor []
- c. Apakah terdapat petugas parkir?
Ya [] Tidak []
- d. Bagaimana tarif parkir di unit Saudara?
Gratis [] Berbayar [] Rp.
- e. Apakah terdapat pemeriksaan karcis / kartu parkir?
Ya [] Tidak []
- f. Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat?
Ya [] Tidak []
- g. Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Ya [] Tidak []

Dalam bentuk (diisi)

Lampirkan Foto tempat parkir

KELAYAKAN FASILITAS RUANG TUNGGU PELAYANAN

22.(3.b.k1) Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan
Sebutkan fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Unit Saudara

√	Sarana Ruang Tunggu (dapat lebih dari satu)
	Televisi
	Bahan Bacaan
	Monitor Antrian
	AC
	Air Minum
	hotspot/wifi
	area merokok
	ruang ibadah

Lampirkan Foto Ruang Tunggu

23. **(3.b.As)** Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.

a. Apakah tersedia toilet di area ruang tunggu pelayanan?

Ya ☐ Tidak ☐

b. Jika jawaban “ya”, sarana apa saja yang tersedia

√	Fasilitas Toilet (dapat lebih dari satu)
	Kloset Duduk
	Kloset Jongkok
	Wastafel
	Toiletres (tissue, sabun dll)
	Air Bersih

c. Apakah toilet pria dan toilet wanita telah dipisahkan?

Ya ☐ Tidak ☐

KELAYAKAN FASILITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS

24. **(3.c.K)** Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di unit Saudara

Lampirkan Foto Fasilitas Berkebutuhan Khusus

√	Sarana Prasarana
	step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda
	toilet khusus difabel
	loket khusus
	petugas khusus
	Kursi roda
	Lainnya (diisi di bawah)
	...

SARANA PENUNJANG LAINNYA

25. **(3.d.As1)** Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Sarana Prasarana
	kantin untuk pengguna layanan
	fasilitas mesin fotocopy
	Ruang Laktasi/nursery
	Arena Bermain Anak

Lampirkan Foto Sarpras Penunjang

SARANA *FRONT OFFICE*

- 26.(**3.e.As2**) Tersedia sarana *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.

Apakah tersedia sarana layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya?

Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

Ya ☐ Tidak ☐

Lampirkan Foto Front Office Konsultasi

- 27.(**3.e.As4**) Tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.

Apakah tersedia sarana layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan konsultasi dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

Ya ☐ Tidak ☐

Lampirkan Foto Front Office Pengaduan

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

28. (4.a.T) Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.

a) Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik?

Ya [] Tidak []

b) Berupa apakah sistem informasi pelayanan publik? (dapat lebih dari satu)

Elektronik [] Non elektronik []

c) Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik berupa website? (dapat lebih dari satu)

Online [] Offline []

Jika ada, isikan nama alamat website:

.....

d) Unsur yang termuat dalam SIPP

√	Unsur SIPP (dapat lebih dari satu)
	1. Profil Penyelenggara
	2. Pelaksana
	3. Standar pelayanan
	4.Maklumat pelayanan
	5. Pengelolaan pengaduan
	6.Penilaian kinerja lembaga

29. (4.a.B) Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

a) Apakah tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik?

Ya [] Tidak []

b) Fitur Sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik

√	Fitur SIPP (dapat lebih dari satu)
	1. Sistem data informasi
	2.Aplikasi otomasi proses kerja (bisnis proses)
	3. Keuangan
	4. Sistem Pengelolaan Pengaduan
	5.SKM
	6.SDM

Lampirkan foto/screenshot website

30. **(4.a.Ak1)** Kepemilikan situs dan Pengelola Situs unit pelayanan

a) Jenis situs yang dimiliki?

√	Jenis Situs (dapat lebih dari satu)
	Blogspot
	CMS (Joomla, Wordpress)
	Media Sosial
	Website

b) Jenis kepemilikan situs yang dimiliki? (pilih salah satu)

√	Jenis kepemilikan situs (pilih salah satu)
	Komersil non pemerintah
	Milik SKPD lain di lingkungan Pemda
	Milik Pemda
	Milik unit pelayanan dan dikelola oleh unit pelayanan

31. **(4.a.Ak2)** Pemutakhiran data dan informasi situs.

a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?

Ya [] Tidak []

b. Berapa lama jangka waktu pemutakhiran informasi pelayanan publik? (pilih salah satu)

√	Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu)
	Setiap hari
	Setiap minggu
	Setiap bulan
	Setiap semester
	Setiap tahun

32. **(4.b.T)** Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat

Sebutkan lokasi publikasi SIPP non elektronik yang dimiliki di unit Saudara

√	Lokasi Publikasi (dapat lebih dari satu)
	Di area ruang pelayanan
	Ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll)
	Perpustakaan daerah
	Kantor pemerintah yang lain
	Didistribusikan ke <i>stakeholder</i>

KONSULTASI DAN PENGADUAN

MEDIA KONSULTASI

33. **(5.1.a.K)** Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Sebutkan sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Konsultasi (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Ruang khusus konsultasi	
	Alamat surat konsultasi	
	SMS	
	Email	
	Telepon	
	Website	
	Media sosial	
	Petugas khusus penanganan konsultasi	

34. **(5.1.a.As)** Tersedia rubrik,dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.

a. Apakah arsip proses konsultasi telah dimuat di media informasi bagi masyarakat?

Ya [] Tidak []

b. Jika ada, sebutkan nama media informasi:

No.	Nama Media Informasi	
1	Website	
2	Majalah	
3	
4	
5	

MEDIA PENGADUAN

35. **(5.2.a.K)** Tersedia sarana pengaduan yg mudah diakses semua pengguna layanan.

Sebutkan sarana dan media pengaduan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Pengaduan (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Kotak pengaduan	
	Alamat surat pengaduan	
	Petugas khusus penanganan pengaduan	
	Email	
	SMS / Telepon	
	Website	
	Media sosial	

36. **5.2.a.As** Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

Apakah **HASIL** penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.
	Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya.

37. (6) Inovasi Pelayanan Publik

a. Apakah tersedia inovasi pelayanan publik

Ya ☐ Tidak ☐

Jika tersedia inovasi, apa nama inovasi tersebut (diisi di bawah)

b. Berapa lama inovasi dilaksanakan?

Lebih dari 1 tahun ☐ Kurang dari 1 tahun ☐

c. Apakah inovasi dilaksanakan secara berkelanjutan

Ya ☐ Tidak ☐

d. Apakah inovasi sudah atau dapat direplikasi

Ya ☐ Tidak ☐

e. Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam **Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)**

Ya ☐ Tidak ☐

f. Sebutkan penghargaan yang diterima inovasi

√	Penghargaan (dapat lebih dari satu)
	TOP 99 KIPP
	TOP 9/TOP 35/TOP 40 KIPP
	Penghargaan dari instansi lain (di luar KemenPANRB)
	Sudah pernah diikutsertakan dalam UNPSA

38. E-Services

E-service adalah penyediaan layanan melalui Internet, baik layanan komersial (perdagangan) maupun layanan non-komersial (biasanya disediakan oleh pemerintah) dimana terjadi transaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

a. Apakah tersedia layanan e-service di unit Saudara

Ya ☐ Tidak ☐

b. Sebutkan layanan apa saja yang sudah menerapkan e-service

1	
2	
3	
4	
5	

c. Bagaimanakah penerapan e-service di unit Saudara? (pilih salah satu)

	Keseluruhan proses (dari awal sampai akhir mendapatkan layanan)
	Hanya pada sebagian proses

39. Cashless Payment (sistem pembayaran non tunai)

a. Sistem pembayaran yang digunakan di unit Saudara


√	Sistem Pembayaran (dapat lebih dari satu)	
	Pembayaran Tunai	
	Pembayaran Non Tunai, berupa:	
		Transfer
		E-money
		Mesin EDC (untuk kartu debit/kredit)

b. Apakah pembayaran non tunai berlaku untuk seluruh jenis layanan?

Seluruh ☐ Sebagian ☐

c. Sebutkan jenis pelayanan yang menerapkan sistem pembayaran non tunai

1	
2	
3	
4	
5	
6	

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)	F-02
Form Isian Peneliti		
<div>Unit Pelayanan : _____</div> <div>Kabupaten/Kota : _____</div> <div>Provinsi : _____</div>		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER <p>Setiap Peneliti wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan.</p> <p><i>Contact Person:</i></p> <div><div>1) Sdr. Yenni Afriani No. Hp: 081321136911</div><div>E-mail: yenni.maria@menpan.go.id</div></div> <div><div>2) Sdr. Rizky Amelia No. Hp: 08118031402</div><div>E-mail: rizky.amelia@menpan.go.id</div></div> <div><div>3) Sdr. Fanoel T. No. Hp: 081386392833</div><div>E-mail: fanoel.thamrin@menpan.go.id</div></div> <div><div>4) Sdr. Pandji S. No. Hp: 082225833473</div><div>E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id</div></div>		

Lembar Penilaian Peneliti (Observasi)

Petunjuk:

Peneliti diminta untuk melakukan penilaian terhadap Unit pelayanan publik dengan memastikan bahwa hasil penilaian telah sesuai dengan definisi operasional setiap indikator. Isilah hasil penilaian tersebut data pada kolom ISIAN HASIL PENELITIAN dengan pilihan yang paling sesuai berdasarkan observasi terhadap sumber data.

I. KEBIJAKAN PELAYANAN

1.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.K1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	Skala nilai: 0. Tidak ada ketentuan standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. 1. Standar Pelayanan telah dibuat terhadap seluruh atau sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, namun belum dilakukan penetapan. 2. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 3. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan, namun tidak sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 4. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap sebagian jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 5. Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.	Dokumen : <ul style="list-style-type: none">Standar Pelayanan Lokasi : <ul style="list-style-type: none">Unit Pelayanan
Definisi: Standar Pelayanan adalah acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas dan komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah yang bersifat PELAYANAN LANGSUNG kepada masyarakat.			

2.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.K2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)	Skala nilai: 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan perjenis pelayanan 1. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan <20% dari jumlah pelayanan 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 21-40% dari jumlah pelayanan 3. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan 4. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 61-80% dari jumlah pelayanan 5. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan >80% dari jumlah pelayanan	Dokumen : <ul style="list-style-type: none">Standar PelayananSurvey publikBerita Acara penyusunan SP termasuk daftar hadir Lokasi Data: <ul style="list-style-type: none">LapanganWebsite

Definisi: SP yang menjadi acuan adalah SP yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah yang bersifat PELAYANAN LANGSUNG kepada masyarakat			

3.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.k3	Sistem Antrian	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada sistem antrian 1. Tidak ada penomoran, antrian dengan sistem baris/geser tempat duduk langsung menuju ke setiap jenis layanan 2. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil. 3. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian hanya ditampilkan (di layar antrian) 4. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara. 5. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara.	Dokumen : Lokasi Data: <ul style="list-style-type: none">
Definisi: Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.			

4.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.P	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)	<u>Skala Nilai:</u> 0. Penyusunan SP tanpa keterlibatan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 1. Penyusunan SP tidak mengikutsertakan masyarakat tetapi memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 2. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur point (1). Tetapi tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 3. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat. 4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal tiga unsur point (3). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.	Dokumen : <ul style="list-style-type: none"> Standar Pelayanan Survey publik Berita Acara penyusunan SP termasuk daftar hadir Lokasi Data: Tersebar

		5. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat .	
Definisi: SP yang melibatkan masyarakat dan pihak terkait adalah: penyusunan dan penetapan SP yang melibatkan warganegara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP			

5.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.T	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan. 1. SP yang ditetapkan, hanya didokumentasikan. 2. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog). 3. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog) dan media informasi (baliho/billboard). 4. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard) dan media cetak. 5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial	Dokumen 1. Dokumen Rubrik 2. Cetak media Lokasi Data: 1. Unit Pelayanan 2. Website Unit Pelayanan 3. Media online 4. Media sosial
Definisi: Rubrik tentang SP yang ditetapkan adalah informasi tentang SP yang dapat dijadikan bahan acuan oleh masyarakat.			

6.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.Ak	SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia SP. 1. SP yang ditetapkan tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun tidak disosialisasikan dan tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya. 3. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan namun tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya. 4. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan. 5. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev berkelanjutan.	Dokumen: 1. Dokumen SP 2. BA Pembahasan SP 3. Kebijakan sanksi SP Lokasi Data: 1. Unit pelayanan terkait 2. Website.
Definisi: SP yang digunakan sesuai dengan tolok ukur sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat.			

7.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.As	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	<u>Skala Nilai:</u> 0. SP tidak dapat diakses. 1. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka. 2. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan. 3. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon. 4. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email. 5. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email, website/media sosial.	Dokumen: 1. UU no. 14 Th 2008 2. UU No. 25 Th 2009 3. PermenPAN-RB No. 24/2014 Ttg Pengelolaan Pengaduan Lokasi Data: <ul style="list-style-type: none">Kementeria n/ LembagaPemda
Definisi: Informasi SP yang terbuka adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan, dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan dari masyarakat kepada penyelenggara.			

8.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.B	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia SP. 1. SP yang ditetapkan tidak memberikan kemudahan persyaratan layanan. 2. SP yang ditetapkan tidak memberikan kemudahan prosedur layanan. 3. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan. 4. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) namun tidak tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan. 5. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.	Dokumen 1. Dokumen SP 2. Dokumen Pelayanan 3. SK Penetapan SP Lokasi Data: 1. Biro/Bagia n Organisasi/ Tata Laksana 2. Unit Pelayanan
Definisi: SP yang tepat guna adalah standar pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pihak, baik pengguna layanan maupun penyelenggara dan pelaksana layanan			

9.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.b.T.	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan. 1. Maklumat Pelayanan yang ditetapkan hanya didokumentasikan, tidak dipublikasikan. 2. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner). 3. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak). 4. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website. 5. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) media sosial atau website dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).	Dokumen: 1. Dokumen Maklumat Pelayanan 2. Website 3. Cetak Media Lokasi Data: 1. Unit Pelayanan 2. Ruang Pelayanan 3. Area pemerintahan 4. Website
Definisi: Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar.			

10.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.P	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak melakukan survei secara langsung dan/atau online. 1. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online. 2. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online. 3. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali. 4. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung dan/atau online, hanya yang permohonannya disetujui. 5. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung dan/atau online, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak.	Dokumen 1. Pengisian Kuesioner SKM oleh pengguna layanan 2. Laporan Hasil Pengolahan SKM Lokasi Data: Unit Pelayanan
Definisi: Tingkat partisipasi pengguna layanan adalah keterlibatan pengguna layanan dalam memberikan masukan (kritik dan saran) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan melalui survei pelanggan dengan berbagai cara (secara langsung dan/atau online) meliputi pengisian kuesioner secara tatap muka, pengisian mandiri termasuk surat, <i>e-survei/internet</i> , FGD, wawancara mendalam (PermenPANRB 16/2014).			

11.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.T	informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat Hasil survei SKM : Laporan hasil survei SKM tahun 2014.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM. 1. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan. 2. Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). 3. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). 4. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media informasi (website, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster). 5. Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak)	Dokumen: 1. Hasil survey SKM 2. Publikasi hasil survei Lokasi Data: 1. Unit pelayanan terkait 2. website
Definisi: Keterbukaan informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat			

12.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.Ak	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.	<u>Skala nilai:</u> 0. SKM tidak ditindaklanjuti. 1. Hasil SKM 20% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 2. Hasil SKM 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 3. Hasil SKM 60% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. 4. Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.	Dokumen: 1. Hasil survey SKM 2. Publikasi hasil survei Lokasi Data: 1. Unit pelayanan terkait 2. website

		5. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.	
<p>Definisi: Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Ruang lingkup SKM meliputi : persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (PermenPANRB 16/2014).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Cara mengukur</u> prosentase: dihitung dari jumlah jenis pelayanan yang memiliki SKM yang ditindak lanjuti dibagi dengan seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan dikali 100%. 			

13.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.B	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	<p><u>Skala nilai:</u></p> <p>0. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.</p> <p>1. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>2. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>3. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>4. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>5. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM.</p>	<p>Dokumen:</p> <p>1. Hasil survey SKM</p> <p>2. Publikasi hasil survei</p> <p>Lokasi Data:</p> <p>1. Unit pelayanan terkait</p> <p>2. website</p>
<p>Definisi: Kecepatan tindak lanjut Hasil SKM adalah progresifitas waktu dalam merespon saran, kritik, rekomendasi hasil SKM dalam ukuran waktu tertentu atas kasus-kasus yang muncul di seluruh jenis pelayanan.</p>			

II. PROFESIONALISME SDM

14.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.a.Ak	Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. 1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, \leq 20% dari nomenklatur ditetapkan. 2. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan. 3. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan. 4. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 61% - 80% dari nomenklatur ditetapkan. 5. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, $>$ 80% dari nomenklatur ditetapkan.	Dokumen: 1. SK penetapan nomenklatur SDM Unit Pelayanan 2. Standar Pelayanan 3. Daftar Pegawai 4. Sertifikat Kompetensi Lokasi: 1. Unit Pelayanan 2. BKD
Definisi: Kompetensi SDM adalah latar belakang pendidikan, pengalaman, keterampilan/keahlian, dan pengetahuan produk yang dimiliki pelaksana layanan sesuai dengan jenis pelayanan.			

15.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.b.Ak.1	Pelaksana layanan yang responsif waktu.	<u>Skala Nilai:</u> 0. tidak ada ketetapan/kejelasan waktu pelayanan. 1. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan. 2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 3. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk <i>Customer Service</i> (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 4. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). 5. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan	Dokumen: 1. SK penetapan jam layanan. 2. Survey pengguna layanan. Lokasi: 1. Unit Pelayanan.

		pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Adanya penambahan waktu ekstra pelayanan misal; Sabtu/Minggu/Loket Malam.	
Definisi: Responsif waktu yaitu penyesuaian waktu pelayanan yang memberikan keleluasaan bagi pengguna layanan.			

16.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.b.Ak2	Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan (kecepatan).	Skala nilai: 0. Skala persepsi 0 s.d. 5	Dokumen: <ul style="list-style-type: none"> • Survey pengguna layanan. • Hasil survei F-03 Lokasi: 1. Tersebar.
Definisi: Kesigapan petugas yaitu kecepatan dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan benar ketika berhadapan dengan pengguna layanan.			

17.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.d.K	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	Skala nilai: 0. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. 1. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan hanya meliputi hak dan kewajiban. 2. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak kewajiban, dan larangan KKN. 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. 5. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan.	Dokumen: 1. SK penetapan Aturan Perilaku dan Kode Etik Lokasi Data: 1. Unit Pelayanan 2. Biro Hukum
Definisi: Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai , serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.			

18.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.e.K1	Pemberian penghargaan.	Skala nilai: 0. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. 1. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) tahun. 2. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap enam bulan. 3. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap empat bulan. 4. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 3 (tiga) bulan. 5. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) bulan.	Dokumen: 1. SK penetapan penghargaan. Lokasi: 1. Unit pelayanan terkait. 2. BKD.
Definisi: Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten.			

19.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.e.K2	Pemberian Sanksi.	Skala nilai: 0. Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. 1. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 6 (enam) bulan sampai dengan 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. 2. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan sejak ditetapkan melanggar. 3. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 3 (tiga) sampe 4 (empat) bulan sejak ditetapkan melanggar. 4. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. 5. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai selambatnya 1 (satu) bulan sejak ditetapkan melanggar.	Dokumen: 1. SK penetapan penghargaan dan sanksi. Lokasi: 1. Unit pelayanan terkait. 2. Website. 3. BKD.
Definisi: Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.			

20.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.g.Ak	Budaya Pelayanan	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama. 2. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus. 3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama. 4. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan. 5. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan, mempraktekkan 5S.	Dokumen - Survei Publik - Observasi Lokasi Data:
Definisi: Budaya Pelayanan yaitu ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut.			

III. SARANA DAN PRASARANA

21.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.a.As	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia tempat parkir/parkir sembarangan di pinggir jalan. 1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dengan tarif berbayar. 2. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis. 3. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 4. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 5. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, dilengkapi CCTV, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat dengan tarif gratis serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.	Dokumen: - Survei Publik - Observasi - Data sekunder Lokasi: Unit pelayanan
Definisi: Sarana tempat parkir adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.			

22.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.b.K1	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia ruang tunggu. 1. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun. 2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan. 3. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan AC/sirkulasi udara. 4. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum. 5. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas penunjang (hotspot/wifi, area merokok terisolasi, serta tersedia ruang ibadah baik menyatu ataupun terpisah).	Dokumen: - Survei Publik - Observasi - Data sekunder Lokasi: Unit pelayanan
Definisi: Sarana ruang tunggu yang nyaman adalah fasilitas layanan ruang tunggu yang bersih tertata rapi dan menyediakan seluruh kebutuhan dasar kpd masyarakat dalam aktifitas menunggu dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.			

23.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.b.As	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia toilet 1. Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita 2. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 3. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok 4. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel 5. Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel dan <i>toiletres</i> .	Dokumen: Observasi Lokasi: Unit Pelayanan
Definisi: Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih, sehat dan memadai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga bersih dengan ketersediaan air bersih dan toiletres yang cukup memadai serta memperhatikan <i>privacy</i> .			

24.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 1. Tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 2. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda. 3. Tersedia step lobby bagi pengguna kursi roda, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 4. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya serta ada petugas khusus yang membantu.	Dokumen: Observasi Lokasi: Unit Pelayanan
Definisi: Sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan berkebutuhan khusus dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.			

25.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.d.As1	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak. 1. Tersedia fotocopy. 2. Tersedia kantin dan fotocopy. 3. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK. 4. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi/nursery. 5. Tersedia kantin, fotocopy, toko ATK , Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak.	Dokumen: Observasi Lokasi: Unit Pelayanan
Definisi: Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan perijinan.			

26.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.e.As2	Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sarana front office layanan konsultasi. 1. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya. 2. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. 3. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. 4. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.	Dokumen: Observasi Lokasi: Unit pelayanan
Definisi: Sarana Front Office layanan konsultasi adalah fasilitas/tempat khusus untuk layanan konsultasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.			

27.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.e.As4	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sarana front office layanan pengaduan. 1. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya. 2. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. 3. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. 4. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. 5. Tersedia sarana Front Office untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.	Dokumen: Observasi Lokasi: Unit pelayanan
Definisi: Sarana Front Office layanan pengaduan adalah fasilitas/tempat khusus untuk layanan pengaduan tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.			

IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

28.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik. 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik. 2. Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan namun hanya sebagian informasi diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana. 3. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. 4. Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik tetapi tidak online/hanya bisa diakses di tempat layanan namun telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. 5. Sistem informasi pelayanan publik telah online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga.	Dokumen: Lokasi:
Definisi: Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik adalah sistem informasi yang sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga, yang disajikan untuk kebutuhan publik. (UU No.25/2009)			

29.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.B	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. 1. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process). 2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan. 3. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan.	Dokumen: 1. Lokasi: 1. Unit pelayanan 2. website

		<p>4. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM.</p> <p>5. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (bussiness process), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan), SKM dan SDM.</p>	
<p>Definisi: Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan adalah sistem informasi yang mengintegrasikan dan mensinkronisasikan sistem data dan informasi yang menunjang mekanisme kerja antar unit pelayanan dalam instansi</p>			

30.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.Ak1	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak terhubung dengan dunia maya</p> <p>1. Tidak memiliki situs hanya memanfaatkan/akun di media sosial</p> <p>2. Situs merupakan milik situs komersil non pemerintah, unit pelayanan hanya memiliki alamat (CMS/Content Management System seperti, blogspot, wordpress, dll) yang menumpang pada situs komersial tersebut.</p> <p>3. Situs merupakan milik SKPD lain di lingkungan pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs skpd lain tersebut</p> <p>4. Situs merupakan milik pemda, unit pelayanan hanya menjadi sub domain dari situs pemda tersebut</p> <p>5. Situs merupakan milik unit pelayanan dan dikelola langsung.</p>	<p>Dokumen:</p> <p>1. Dokumen Perijinan</p> <p>2. Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>Lokasi:</p> <p>1. Unit pelayanan</p> <p>2. website</p>
<p>Definisi: Kepemilikan situs dan pengelola situs unit pelayanan adalah kepemilikan terhadap domain yang memuat informasi atau aplikasi sistem informasi yang dikelola petugas.</p>			

31.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.Ak2	Pemutakhiran data dan informasi situs.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tersedia informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan.</p> <p>1. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun.</p> <p>2. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester.</p> <p>3. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan.</p> <p>4. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap minggu.</p> <p>5. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus setiap hari.</p>	<p>Dokumen:</p> <p>Lokasi:</p>
<p>Definisi:</p>			

Pemutakhiran data dan informasi situs adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.

32.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.b.T	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia informasi non elektronik</p> <p>1. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan</p> <p>2. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll).</p> <p>3. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll) dan perpustakaan daerah.</p> <p>4. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), perpustakaan daerah dan kantor pemerintah yang lain.</p> <p>5. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), perpustakaan daerah, kantor pemerintah yang lain, dan didistribusikan ke <i>stakeholder</i>.</p>	<p>Dokumen:</p> <p>Lokasi:</p>
<p>Definisi:</p> <p>Informasi non elektronik yaitu informasi berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll bagi masyarakat yang tidak memiliki akses IT atau tidak melek IT.</p>			

V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

33.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.1.a.K	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Tidak ada petugas khusus dan konsultasi hanya bersifat tatap muka. 2. Ada petugas khusus untuk konsultasi langsung. 3. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. 4. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. 5. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).	Dokumen: Lokasi:
Definisi: Sarana dan media konsultasi adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan konsultasi kpd masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.			

34.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.1.a.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual. 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy. 3. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung. 5. Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya.	Dokumen: Lokasi:
Definisi: Rubrik, dokumentasi dan publikasi hasil konsultasi adalah arsip proses konsultasi sebelumnya yang dapat dijadikan referensi.			

35.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.2.a.K	Tersedia sarana dan media pelayanan pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	Skala nilai: 0. Tidak ada sarana dan petugas pelayanan pengaduan. 1. Terdapat sarana pelayanan pengaduan (kotak pengaduan) di lokasi pelayanan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. 2. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung. 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 4. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 5. Terdapat lengkap sarana dan petugas pelayanan pengaduan (online, media sosial, email, surat, telpon, kotak pengaduan, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).	Dokumen: 1. Obesrvasi 2. SK Penetapan Petugas Pelayanan Pengaduan Lokasi: Unit Pelayanan
Definisi: Sarana dan media pengaduan adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan pengaduan kpd masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.			

36.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.2.a.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	Skala nilai: 0. tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual. 2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy 3. terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan. 4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung. 5. Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya	Dokumen: • Objektif • Survei publik Lokasi: • Lapangan • Website
Definisi: Rubrik, dokumentasi dan publikasi proses/hasil pengaduan adalah arsip proses/hasil pengaduan sebelumnya yang dapat dijadikan referensi.			

VI. INOVASI

37.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
6	Tersedia Inovasi	Skala nilai: 0. Tidak tersedia inovasi 1.Tersedia inovasi, dilaksanakan kurang dari 1 tahun 2.Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, namun tidak berkelanjutan 3.Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan 4.Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi 5.Tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan, dapat atau sudah direplikasi serta sudah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik / sudah mendapat penghargaan (nasional/internasional)	Dokumen: <ul style="list-style-type: none">Objektif Lokasi: <ul style="list-style-type: none">LapanganWebsite
Definisi: Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.			

Mohon sebutkan jenis inovasi di Unit Pelayanan:

- Catatan:
Inovasi paling tidak memenuhi unsur:
1. Kebaruan dan keunikan
 2. Dampak dan manfaat
 3. Keberlanjutan
 4. Dapat direplikasi

- Terima Kasih -

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)	F-03
Form Responden		
<div>Unit Pelayanan : _____</div> <div>Kabupaten/Kota : _____</div> <div>Provinsi : _____</div>		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER <p>Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda</p> <p><i>Contact Person:</i></p> <div><div>1) Sdr. Yenni Afriani No. Hp: 081321136911</div><div>E-mail: yenni.maria@menpan.go.id</div></div> <div><div>2) Sdr. Rizky Amelia No. Hp: 08118031402</div><div>E-mail: rizky.amelia@menpan.go.id</div></div> <div><div>3) Sdr. Fanoeel T. No. Hp: 081386392833</div><div>E-mail: fanoeel.thamrin@menpan.go.id</div></div> <div><div>4) Sdr. Pandji S. No. Hp: 082225833473</div><div>E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id</div></div>		

I. KEBIJAKAN PELAYANAN

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian					
			Sangat Buruk					Sangat Baik
			●					●
			①	②	③	④	⑤	
1.	1.a.K1	Informasi tentang persyaratan memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
2.	1.a.K1	Informasi tentang prosedur memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
3.	1.a.K1	Informasi tentang tarif memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
4.	1.a.K1	Informasi tentang waktu memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
5.	1.a.K3	Sistem antrian yang diterapkan mencerminkan keadilan pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
6.	1.a.P	Pelibatan masyarakat dan pihak terkait di dalam penyusunan Standar Pelayanan.	①	②	③	④	⑤	
7.	1.a.As	Publikasi Standar Pelayanan di berbagai tempat dan media informasi memudahkan pengguna layanan.	①	②	③	④	⑤	
8.	1.c.P	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.	①	②	③	④	⑤	
9.	1.c.T	Publikasi hasil SKM yang tersedia di berbagai tempat dan media informasi memberikan informasi secara transparan.	①	②	③	④	⑤	

II. PROFESIONALISME SDM

10.	2.b.Ak1	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan	①	②	③	④	⑤
11.	2.b.Ak2	Kesigapan petugas layanan dalam memberikan pelayanan.	①	②	③	④	⑤
12.	2.g.Ak	Sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan petugas layanan mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	①	②	③	④	⑤

III. SARANA PRASARANA

13.	3.a.As	Tempat parkir aman, nyaman dan mudah diakses.	①	②	③	④	⑤
14.	3.b.K1	Sarana ruang tunggu nyaman.	①	②	③	④	⑤
15.	3.b.As	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih, sehat dan memadai.	①	②	③	④	⑤
16.	3.c.K	Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus memadai.	①	②	③	④	⑤

17.	3.d.As1	Sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK memadai.	①	②	③	④	⑤
-----	---------	--	---	---	---	---	---

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian				
			Sangat Buruk				Sangat Baik
			●				●
			①	②	③	④	⑤

IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

18.	4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik (SIPP) secara online telah memuat informasi tentang unit pelayanan secara transparan. (SIPP harus memuat profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga).	①	②	③	④	⑤
19.	4.a.Ak2	Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus.	①	②	③	④	⑤
20.	4.b.T	Informasi non elektronik mendukung pelayanan secara transparan.	①	②	③	④	⑤

V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

21.	5.1.a.K	Layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung mudah diakses.	①	②	③	④	⑤
22.	5.2.a.K	Layanan pengaduan tatap muka langsung memudahkan pengguna layanan.	①	②	③	④	⑤