



**SALINAN**

**MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**PEDOMAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2022  
TENTANG  
INSTRUMEN DAN MEKANISME PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Pelaksanaan evaluasi pelayanan publik yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2015 terus mengalami perubahan. Perubahan ini dilakukan guna menyesuaikan kondisi masyarakat dan perkembangan teknologi. Pengaturan mengenai pelaksanaan evaluasi pelayanan publik terkini ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui aturan tersebut telah dilahirkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang terus mengalami perkembangan. Angka IPP ini merupakan rujukan bagi Unit Lokus untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Sejak momentum pandemi COVID-19 pada awal tahun 2020, kegiatan pelayanan publik turut mengalami perubahan signifikan. Seluruh aktivitas masyarakat dihentikan sementara dalam proses transisi menuju layanan daring. Tidak meratanya kesiapan penyelenggara pelayanan membuat kondisi evaluasi tidak siap dilakukan. Terdapat penyesuaian layanan yang kemudian tidak relevan dengan alat ukur yang digunakan.

Untuk melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu disusun Pedoman Menteri tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara umum aspek pengukuran yang digunakan dalam pedoman evaluasi ini masih mengukur 6 (enam) aspek, antara lain: 1) Kebijakan Pelayanan; 2) Profesionalisme SDM; 3) Sarana dan Prasarana; 4) Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP); 5) Konsultasi dan Pengaduan; dan 6) Inovasi. Keenam aspek tersebut akan dikaitkan dengan prinsip dasar evaluasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Elaborasi aspek dan prinsip akan menghasilkan indikator pertanyaan yang lebih tepat sasaran dan sesuai kondisi masyarakat.

Penyesuaian Pedoman Menteri ini dilakukan guna mendapatkan hasil IPP yang representatif dari penyelenggara layanan. Hasil IPP yang representatif kemudian akan menjadi dasar dalam pemberian penghargaan. Pedoman Menteri ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penyelenggara pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, evaluator, dan pihak terkait dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) baik secara nasional maupun internal.

## 2. Maksud dan Tujuan

Pedoman Menteri ini ditetapkan dengan maksud untuk memperoleh kesamaan persepsi bagi evaluator dan Unit Lokus dalam memberikan penilaian dalam PEKPPP.

Pedoman Menteri ini disusun dengan tujuan untuk menjamin penilaian PEKPPP Unit Lokus dilaksanakan dengan objektif, transparan dan akuntabel, serta memberikan umpan balik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

## 3. Dasar Hukum

Pedoman Menteri ini didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
- b. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672).

#### 4. Pengertian

- a. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut PEKPPP adalah suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.
- b. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. 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 dibentuk khusus untuk kegiatan Pelayanan Publik.
- d. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan Pelayanan Publik.
- e. Unit Lokus merupakan Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
- f. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian,

pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan Wali Kota pada tingkat kota.

- g. Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan dari Penyelenggara.
- h. Penyelenggara evaluasi adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggung jawab atau pejabat yang setingkat dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
- i. Evaluator adalah individu dari Penyelenggara Evaluasi yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Penanggung jawab atau pejabat yang setingkat untuk melakukan PEKPPP.
- j. Instrumen adalah alat ukur dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam PEKPPP.
- k. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP merupakan hasil pengukuran yang diperoleh dari kegiatan PEKPPP.
- l. Berita Acara adalah catatan laporan yang dibuat oleh Evaluator terkait hasil PEKPPP yang berisi rekomendasi perbaikan sementara.
- m. Verifikasi adalah pemeriksaan tentang kebenaran laporan dokumen bukti dukung hasil PEKPPP.
- n. Laporan Hasil PEKPPP yang selanjutnya disingkat Laporan Hasil adalah nilai dan rekomendasi perbaikan dari pelaksanaan PEKPPP.

## BAB II

### INSTRUMEN PEKPPP

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada dasarnya disesuaikan dengan kebijakan terbaru terkait dengan pelayanan publik. Tipe instrumen yang digunakan menyesuaikan dengan model pelayanan yang diberikan. Terdapat 2 (dua) model pelayanan yaitu pelayanan langsung kepada masyarakat secara luring, dan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi secara daring untuk keseluruhan proses bisnis layanan (*full online*). Untuk pelayanan model pertama (luring) akan menggunakan tipe instrumen dengan **Kode A**, sementara untuk pelayanan model kedua (*full online*) akan menggunakan tipe instrument dengan **Kode B**.

#### 1. Formulir PEKPPP

Instrumen PEKPPP terdiri atas 3 (tiga) formulir penilaian, dan akan menghasilkan nilai indeks pelayanan publik. Adapun ketiga formulir penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Instrumen PEKPPP

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan Kode A	Jumlah Pertanyaan Kode B
F-01	Merupakan Formulir <i>self-asesment</i> yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F-02.	Tidak dilakukan penilaian	30	30

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan Kode A	Jumlah Pertanyaan Kode B
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%	30	30
F-03	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.	25%	14	14

## 2. Prinsip PEKPPP

Dalam penyusunan formulir F-01, F-02, dan F-03 menggunakan prinsip-prinsip evaluasi sebagai berikut:

- a. Keadilan, 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. Pemberian perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
- b. Partisipasi, tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, perencanaan, implementasi serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
- c. Akuntabilitas, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;

- d. **Transparansi**, kondisi dimana keputusan yang diambil oleh Pelaksana 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 tanggung jawabnya;
- e. **Berdaya Guna**, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis, serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan;
- f. **Aksesibilitas**, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana, murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

### 3. Aspek, Indikator, dan Pembobotan

Tabel 2.2 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02 **Kode A**

<b>Prinsip</b>	<b>Aspek</b>	<b>Bobot</b>
<b>Akuntabilitas</b>	<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	<b>24%</b>
	<p><b>STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN, SKM</b></p> <p><b>Indikator:</b></p> <p>1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2.a.P : Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.</p> <p>3.a.T : Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i>.</p> <p>4.a.K : Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <p>5.a.K : Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).</p> <p>6.a.B : SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017.</p> <p>7.a.T : Jumlah media publikasi hasil SKM.</p> <p>8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.</p> <p>9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil</p>	

Prinsip	Aspek	Bobot
	SKM seluruh jenis pelayanan.	
	<p><b>PROFESIONALISME SDM</b>  <b>Indikator</b>            10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.            11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.            12.b.Ak : Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.            13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi.            14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.</p>	<b>25%</b>
	<p><b>SARANA DAN PRASARANA</b>  <b>Indikator</b>            15.c.K : Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.            16.c.As : Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.            17.c.As : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.            18.c.K : Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.            19.c.As : Tersedia sarana prasarana penunjang.            20.c.B : Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian Informasi di unit layanan.</p>	<b>18%</b>
	<p><b>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>Indikator</b>            21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.            22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.            23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).            24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.</p>	<b>11%</b>
	<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>	<b>10%</b>



<b>Prinsip</b>	<b>Aspek</b>	<b>Bobot</b>
	<b>Indikator</b> 25.e.P : Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka. 26.e.P : Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 27.e.Ak : Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak : Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	
	<b>INOVASI</b> <b>Indikator</b> 29.f.B : Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 30.f.B : Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	<b>12%</b>

Tabel 2.1 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02 **Kode B**

<b>Prinsip</b>	<b>Aspek</b>	<b>Bobot</b>
<b>Akuntabilitas</b>	<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	<b>24%</b>
	<b>STANDAR PELAYANAN</b> <b>Indikator:</b> 1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.a.P : Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. 3.a.T : Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i> . 4.a.K : Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 5.a.K : Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 6.a.B : SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB. 7.a.T : Jumlah media publikasi hasil SKM. 8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti. 9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil	

Prinsip	Aspek	Bobot
	SKM seluruh jenis pelayanan.	
	<p><b>PROFESIONALISME SDM</b>  <b>Indikator</b>            10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.            11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.            12.b.Ak : Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan            13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.            14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan</p>	<b>25%</b>
	<p><b>SARANA DAN PRASARANA</b>  <b>Indikator</b>            15.c.As : Tersedia layanan elektronik yang mudah diakses            16.c.As : Tersedia layanan elektronik yang memudahkan interaksi antara penyedia dengan pengguna layanan            17.c.Ak : Tersedia fitur keamanan pada layanan elektronik            18.c.As : Tersedia layanan elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan            19.c.B : Tersedia layanan daring pendukung yang memanfaatkan media daring lainnya di luar situs dan aplikasi            20.c.B : Tersedia penyimpanan data yang membantu aktivitas pengguna layanan</p>	<b>18%</b>
	<p><b>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>  <b>Indikator</b>            21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.            22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.            23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p>	<b>11%</b>

<b>Prinsip</b>	<b>Aspek</b>	<b>Bobot</b>
	24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	
	<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b> <b>Indikator</b> 25.e.P : Tersedia media konsultasi dan pengaduan secara daring. 26.e.P : Kecepatan respon konsultasi dan pengaduan. 27.e.Ak : Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak : Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	<b>10%</b>
	<b>INOVASI</b> <b>Indikator</b> 29.f.B : Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 30.f.B : Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	<b>12%</b>

#### 4. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Nilai per indikator F02: Nilai F02 x bobot per indikator

Nilai per indikator F03:  $\sum \text{Nilai F03} / n$

b. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

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

c. Menentukan Nilai Indeks Formulir

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

$$\sum (\text{Nilai per aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n)$$

Nilai Indeks F02:

Nilai Indeks F03:  $\sum$  Nilai per indikator F03/n

d. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks Pelayanan Publik: 75% Nilai Indeks Formulir-02+25%  
Nilai Indeks Formulir-03.

### 5. Kategori

<b>Range Nilai</b>	<b>Kategori</b>	<b>Makna</b>	<b>Keterangan</b>
<b>0-1,00</b>	<b>F</b>	<b>Gagal</b>	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
<b>1,01-1,50</b>	<b>E</b>	<b>Sangat Buruk</b>	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
<b>1,51-2,00</b>	<b>D</b>	<b>Buruk</b>	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
<b>2,01-2,50</b>	<b>C-</b>	<b>Cukup (Dengan Catatan)</b>	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat

<b>Range Nilai</b>	<b>Kategori</b>	<b>Makna</b>	<b>Keterangan</b>
			inovasi.
<b>2,51-3,00</b>	<b>C</b>	<b>Cukup</b>	Unit pelayanan belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
<b>3,01-3,50</b>	<b>B-</b>	<b>Baik (Dengan Catatan)</b>	Unit pelayanan sudah menerapkan <b>sebagian</b> kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
<b>3,51-4,00</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
<b>4,01-4,50</b>	<b>A-</b>	<b>Sangat Baik</b>	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai

<b>Range Nilai</b>	<b>Kategori</b>	<b>Makna</b>	<b>Keterangan</b>
			peraturan perundangan-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
<b>4,51-5,00</b>	<b>A</b>	<b>Pelayanan Prima</b>	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan.

Keterangan: Kategori D, E, dan F selanjutnya akan menjadi **Prioritas Pembinaan**.

Hasil penilaian kinerja yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akan dipublikasikan 1 (satu) kali dalam setahun.

## BAB III

### MEKANISME PEKPPP

#### 1. Persiapan

Persiapan pelaksanaan PEKPPP dilakukan dengan melakukan Perencanaan melalui tata cara sebagai berikut:

##### a. Menentukan Unit Lokus

Unit Lokus untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diatur sebagai berikut:

##### 1) Unit Lokus di Kementerian/Lembaga:

- a) Unit Lokus yang dievaluasi adalah unit pelayanan publik yang ditentukan oleh Kementerian/Lembaga yang merupakan layanan inti yang menggambarkan tugas dan fungsi Kementerian/ Lembaga bersangkutan;
- b) Unit Lokus Tertentu, adalah Unit Lokus yang dievaluasi yang ditentukan oleh Kementerian PANRB yang mencerminkan tematik bidang pelayanan Kementerian/Lembaga tertentu yang berada di 34 Ibu kota Provinsi;

##### 2) Unit Lokus Pemerintah Daerah adalah Unit Pelayanan Publik di Daerah yang disesuaikan dengan kebutuhan tujuan PEKPPP.

##### b. Menetapkan Metode pengumpulan data.

c. Menetapkan anggaran dan waktu pelaksanaan PEKPPP dapat dibebankan melalui anggaran belanja Penyelenggara PEKPPP maupun pembiayaan lain yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

d. Membentuk dan menetapkan Tim Evaluator yang terdiri dari minimal 2 (dua) orang untuk setiap Unit Lokus guna memberikan penilaian yang lebih objektif.

e. Melakukan sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis yang dilakukan secara berjenjang kepada Evaluator dan Unit Lokus.

## 2. Pelaksanaan

Pelaksanaan PEKPPP dapat dilakukan secara langsung di lokasi Unit Lokus maupun secara daring. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan PEKPPP sebagai berikut:

- a. Menginformasikan jadwal PEKPPP minimal H-7 pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh kepada Unit Lokus dan Evaluator.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada Unit Lokus dan/atau pihak terkait dalam bentuk pertemuan pendahuluan yang dihadiri oleh para pihak tersebut di atas dan Bagian yang bertanggung jawab atas pembinaan pelayanan publik pada lokus tersebut.
- c. Melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan oleh Penyelenggara PEKPPP.
- d. Menyusun dan menyampaikan berita acara hasil PEKPPP yang ditandatangani oleh Evaluator, perwakilan Unit Lokus, dan perwakilan Penanggung jawab.
- e. Mengolah dan melakukan analisis data hasil PEKPPP melalui Data Unit Lokus yang telah dihimpun oleh evaluator yaitu F-01, F-02, dan F-03, sehingga diperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik. Nilai F-02 yang akan diinput oleh evaluator perlu memperhatikan bukti dukung yang disampaikan oleh Unit Lokus pada F-01. Data dari F-03 didapatkan dengan mempertimbangkan kualitas data yang bebas dari intervensi siapapun kepada pengguna layanan.
- f. Memberikan penilaian Indeks Pelayanan Publik dan Kategori sesuai dengan yang telah ditentukan.
- g. Menyusun dan menetapkan pemeringkatan kinerja berdasarkan penilaian dan kategorisasi yang telah dilakukan.
- h. Menyusun Laporan Hasil PEKPPP sebagai bentuk yang merupakan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang telah dilaksanakan. Laporan Hasil PEKPPP terdiri atas Ringkasan Eksekutif, Pendahuluan, Mekanisme PEKPPP, Hasil PEKPPP, Pemeringkatan Kinerja, Kesimpulan, Praktik Terbaik hasil Indeks Pelayanan Publik, dan Lampiran.



### 3. Penyampaian Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut

Setelah Evaluasi dilakukan tahapan berikutnya adalah penyampaian hasil, rekomendasi, dan tindak lanjut PEKPPP yang merupakan 1 (satu) rangkaian kegiatan sebagai berikut:

- a. Penyelenggara PEKPPP wajib membuat laporan hasil kegiatan yang disampaikan kepada Unit Lokus guna dilakukan perbaikan;
- b. Laporan hasil PEKPPP memuat rekomendasi yang perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan dalam jangka waktu tertentu;
- c. Tindak lanjut hasil PEKPPP wajib disampaikan kepada Penyelenggara Evaluasi sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan serta komitmen akan perbaikan pelayanan publik.

### 4. Pemeringkatan dan Pemberian Penghargaan

Pemeringkatan dilakukan dengan mengurutkan hasil PEKPPP dalam bentuk angka Indeks Pelayanan Publik, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah, baik untuk kelompok Kementerian/Lembaga maupun untuk Pemerintah Daerah. Khusus untuk Pemerintah Daerah, pemeringkatan dilakukan juga dapat dilakukan berdasarkan capaian masing-masing Unit Lokus (misalnya pemeringkatan berdasarkan Unit Lokus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), atau berdasarkan rata-rata capaian Pemerintah Daerah.

Berdasarkan hasil pemeringkatan tersebut, dilakukan pemberian penghargaan kepada Unit Lokus maupun Pembina dengan ketentuan sebagai berikut:

#### a. Kementerian/Lembaga

- 1) Unit Lokus yang berdasarkan pemeringkatan hasil PEKPPP mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima) akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan yang ditandatangani oleh Menteri PANRB.
- 2) Pembina yang Unit Lokusnya berdasarkan pemeringkatan hasil EKPP mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima) selama dua tahun berturut-turut atau lebih, akan menerima penghargaan berupa Piala Adhicitu Suaka Pertiwi.

- 3) Penyerahan Sertifikat Penghargaan dan Piala Adhicitu Suaka Pertiwi dilaksanakan dalam suatu acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan, yang dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan Hasil PEKPPP selesai.
- 4) Unit Lokus yang mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik selain 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima), akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan, namun tidak diserahkan dalam acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan.

b. Pemerintah Daerah

- 1) Pemerintah Daerah yang seluruh Unit Lokusnya berdasarkan pemeringkatan hasil PEKPPP mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima), maka setiap Unit Lokus tersebut akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan yang ditandatangani oleh Menteri PANRB.
- 2) Pembina yang rata-rata Unit Lokusnya berdasarkan pemeringkatan hasil EKPP mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima) selama dua tahun berturut-turut atau lebih, akan menerima penghargaan berupa Piala Adhicitu Suaka Pertiwi.
- 3) Penyerahan Sertifikat Penghargaan dan Piala Adhicitu Suaka Pertiwi dilaksanakan dalam suatu acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan, yang dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan Hasil PEKPPP selesai.
- 4) Unit Lokus yang mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik selain 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima), akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan, namun tidak diserahkan dalam acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan.

c. Khusus Kepolisian Republik Indonesia

- 1) Kepolisian Resort yang seluruh Unit Lokusnya berdasarkan pemeringkatan hasil PEKPPP mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima) akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan yang ditandatangani oleh Menteri PANRB.

- 2) Penyerahan Sertifikat Penghargaan dilaksanakan dalam suatu acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan, yang dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan Hasil PEKPPP selesai.
- 3) Unit Lokus yang mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik selain 4,51 – 5,00 (Kategori Pelayanan Prima), akan menerima penghargaan berupa Sertifikat Penghargaan, namun tidak diserahkan dalam acara Penyampaian Hasil PEKPPP dan Pemberian Penghargaan

## BAB IV METODE PEKPPP

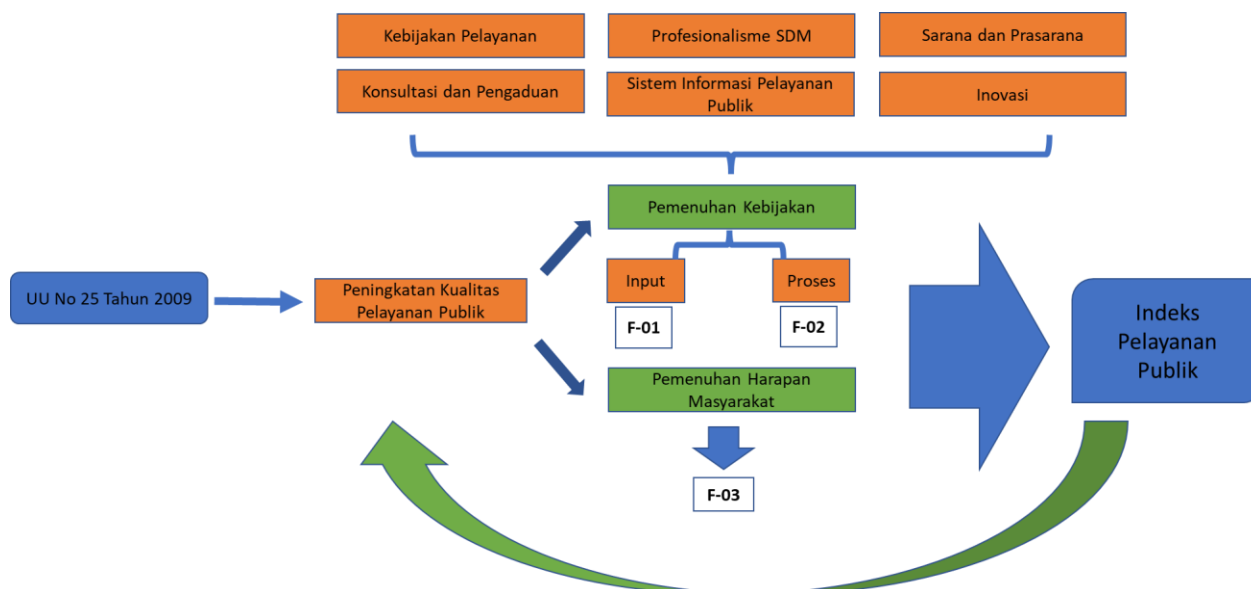
### 1. Metode Pengukuran

Metode PEKPPP menggunakan pengukuran kuantitatif untuk mengukur penyelenggaraan layanan dan persepsi masyarakat. Pengukuran ini dilakukan dengan analisis pada bukti dukung yang telah disampaikan dan persepsi dari pengguna layanan. Metode pengumpulan data Evaluasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pemeriksaan dokumen yang dilakukan secara daring maupun luring dengan analisis objektif dari Evaluator terhadap bukti dukung yang disampaikan;
- Wawancara secara langsung pada Unit Lokus; dan
- Gabungan metode pengumpulan data secara pemeriksaan maupun wawancara.

Hasil dari penilaian objektif dari evaluator dan pengguna layanan akan dianalisis dan dihitung untuk menghasilkan Indeks Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Evaluasi dilakukan sebagai bentuk pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik guna menciptakan kualitas pelayanan publik dengan menyesuaikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan PEKPPP dilakukan dengan mengukur 6 (enam) aspek yang merupakan bagian dari asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik. Nilai Indeks Pelayanan Publik diperoleh dengan metode yang digambarkan sebagai berikut:



## Gambar. 4.1 Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

### 2. Verifikasi Data

Sebagai bentuk kontrol atas data yang dihasilkan, maka perlu dilakukan verifikasi data. Verifikasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara yang sesuai bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, atau mekanisme yang digunakan dalam PEKPPP. Mekanisme verifikasi dilakukan dengan metode khusus guna memastikan kesesuaian bukti dukung dengan kondisi asli. Penentuan lokus verifikasi dilakukan secara acak dari Lokus Evaluasi yang dilakukan dan pertimbangan dari penyelenggara PEKPPP.

Sebagai bentuk kontrol atas data yang dihasilkan, maka perlu dilakukan verifikasi data. Verifikasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara memastikan bahwa setiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, atau mekanisme yang digunakan dalam PEKPPP sesuai dengan ketentuan. Mekanisme verifikasi dilakukan dengan metode khusus guna memastikan kesesuaian bukti dukung dengan kondisi sebenarnya. Verifikasi dilakukan secara acak dari Unit Lokus yang ada dan dilakukan berdasarkan pertimbangan dari penyelenggara PEKPPP.

Verifikasi penilaian terhadap formulir F02 dapat menggunakan 2 (dua) cara, yaitu melalui observasi lapangan langsung atau daring. Adapun perbedaan alternatif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Verifikasi Melalui Observasi Lapangan

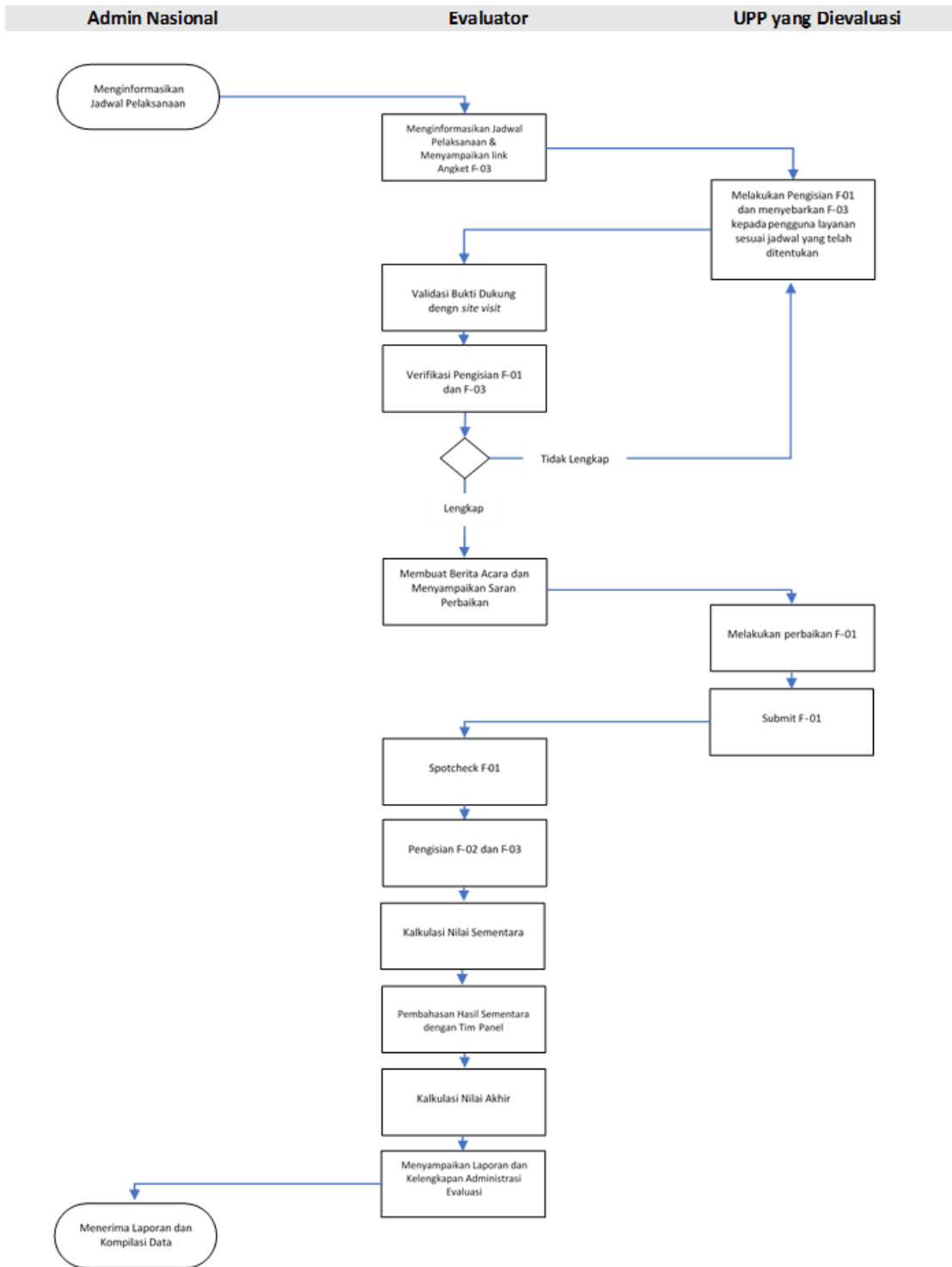
Verifikasi langsung ke lapangan dengan mendatangi Unit Lokus.

#### b. Verifikasi Melalui Daring

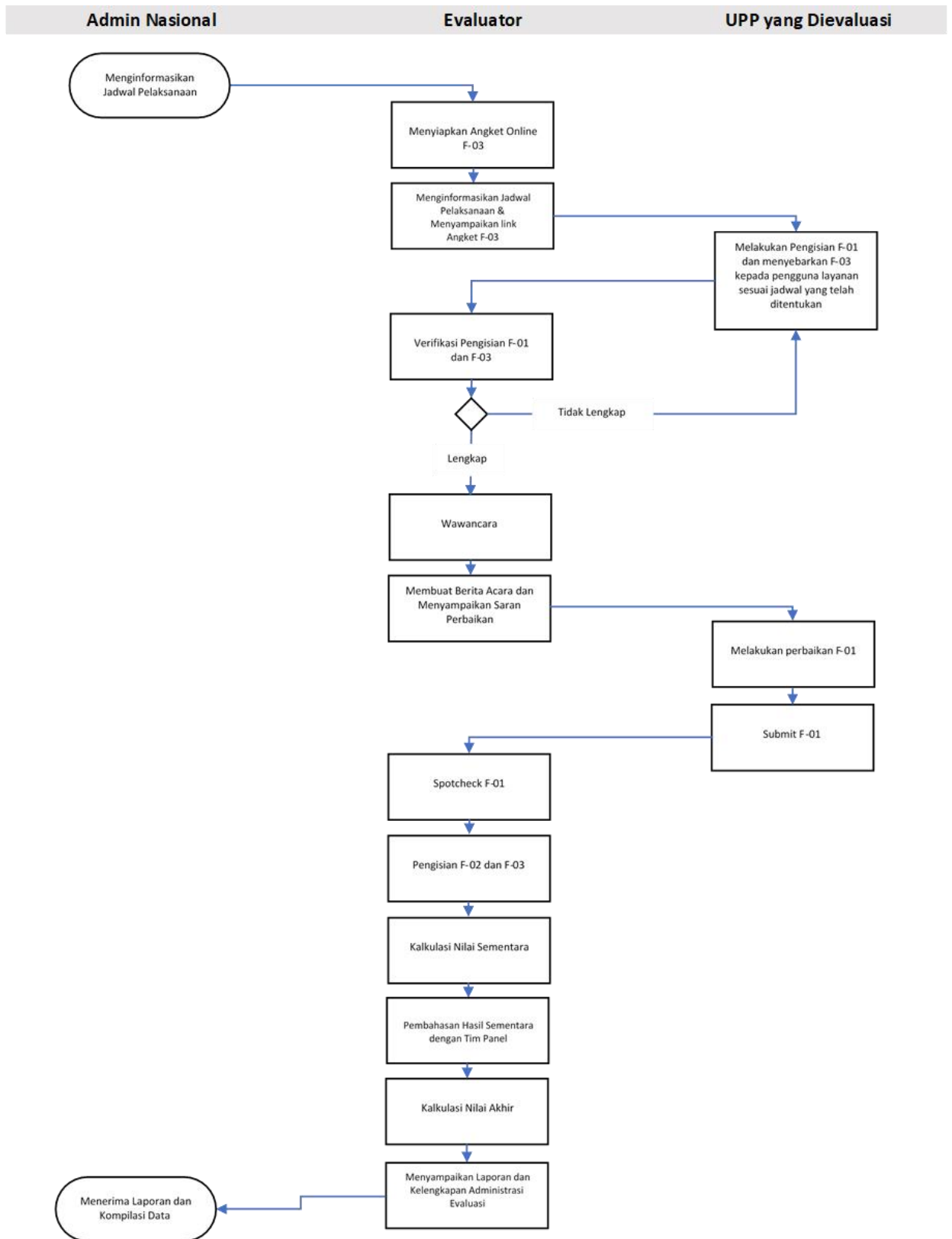
Verifikasi langsung dengan memanfaatkan media teknologi informasi secara aktual.

Sebagai panduan bagi penyelenggara PEKPPP dalam menjamin kualitas data, maka berikut alur verifikasi data yang dapat dilakukan:

#### a. Alur pelaksanaan PEKPPP dengan verifikasi observasi lapangan;



b. Alur pelaksanaan PEKPPP dengan verifikasi desk evaluation.



## BAB V

### HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

#### 1. Penyelenggara PEKPPP

Penyelenggara PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Menyiapkan kebutuhan PEKPPP;
- b. Melakukan PEKPPP, yang dapat dilakukan dalam bentuk kerja sama dengan pihak lainnya
- c. Melakukan verifikasi data hasil;
- d. Melakukan pemeringkatan;
- e. Melakukan publikasi hasil; dan
- f. Memberikan penghargaan.

#### 2. Evaluator

Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Melakukan penilaian secara objektif dan bebas nilai;
- b. Memegang teguh pakta integritas dalam melakukan penilaian;
- c. Mendaftarkan akun dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- d. Melakukan PEKPPP sesuai dengan metode yang digunakan;
- e. Membuat Berita Acara Hasil PEKPP;
- f. Membuat Laporan Hasil PEKPP yang berisi rekomendasi perbaikan.

#### 3. Unit Lokus Evaluasi

Unit yang dilakukan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

- a. Menyiapkan bukti dukung sesuai dengan indikator pada Formulir penilaian;
- b. Menjelaskan kondisi pelayanan publik kepada evaluator;
- c. Menandatangani berita acara hasil PEKPPP; dan
- d. Melakukan perbaikan hasil PEKPPP.



BAB VI

PENUTUP

Pedoman Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 3 Agustus 2022

Plt. MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

ttd

MOH. MAHFUD MD

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum



Rejeki Nawangsasih

LAMPIRAN  
PEDOMAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR      TAHUN  
TENTANG  
INSTRUMEN DAN MEKANISME  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**FORMULIR PENGISIAN MANDIRI PENYELENGGARA PELAYANAN KODE A**

	<b>DATA PENUNJANG PEKPPP</b>	<b>F-01A (LURING)</b>
<b>Form Isian Unit Lokus</b>		
Instansi                    :	_____	
Unit Lokus                :	_____	
<b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Responden wajib mengisi formulir secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Layanan.</li><li>2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silahkan untuk memilih jawaban yang paling sesuai.</li><li>b. Terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai.</li><li>c. Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara.</li></ol></li><li>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.</li></ol>		

## KEBIJAKAN PELAYANAN

### 1. Standar Pelayanan

**1** Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Apakah sudah dibuat Standar Pelayanan, baik sebagian ataupun seluruh jenis pelayanan?

Ya [ ] Tidak [ ]

*Jika Tidak, maka tidak perlu menjawab pertanyaan b, c, d, dan e.*

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

b. Apakah Standar Pelayanan yang disusun telah memenuhi 14 komponen?

Ya [ ] Tidak [ ]

c. Apakah dalam proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat?

Ya [ ] Tidak [ ]

d. Apakah Standar Pelayanan telah ditetapkan?

Ya [ ] Tidak [ ]

e. Apakah Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev?

Ya [ ] Tidak [ ]

**Bukti Dukung:**

- 1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan**
- 2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan**
- 3. Berita Acara, Foto, Notulen**
- 4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik**

**Penjelasan :**

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.
- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.

**KEBIJAKAN PELAYANAN**

- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014.
- Penyusunan Standar Pelayanan yang dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017.

**1. Standar Pelayanan**

**2** Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.  
 Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat?  
 Ya [  ] Tidak [  ]  
 Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)

(√)	Unsur Masyarakat
<input type="checkbox"/>	Masyarakat pengguna layanan
<input type="checkbox"/>	Ahli/Praktisi/Akademisi
<input type="checkbox"/>	Instansi Terkait
<input type="checkbox"/>	Organisasi Masyarakat Sipil
<input type="checkbox"/>	Media Massa

**Bukti Dukung**

- 1. Berita acara**
- 2. Daftar hadir penyusunan SP**
- 3. Notulen**
- 4. Foto Kegiatan**
- 5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik**

**Penjelasan:**

- Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, 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.
- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademis, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

**1. Standar Pelayanan**

**3** Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*

## KEBIJAKAN PELAYANAN

a. Apakah SP dipublikasikan

Ya [  ] Tidak [  ]

b. Apakah SP yang dipublikasikan seluruh 6 komponen *service delivery*

Ya [  ] Tidak, hanya sebagian [  ]

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

(√)	Media Publikasi
	Media Cetak/ Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh
	SIPP Nasional

**Bukti Dukung:**

1. Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki
2. *Screenshot* publikasi di SIPPN

**Penjelasan :**

SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/ *leaflet*/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/ kios-Komputer/E-Kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.

### 1. Standar Pelayanan

## KEBIJAKAN PELAYANAN

**4** Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.

(√)	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih terhadap sebagian jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.

**Bukti Dukung:**

- 1. BA FKP peninjauan SP**
- 2. Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi**
- 3. Foto Kegiatan**

**Penjelasan:**

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.

## 2. Maklumat Pelayanan

- 5** Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).
- a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan?  
Ya [ ] Tidak [ ]
  - b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku?  
Ya [ ] Tidak [ ]
  - c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?  
Ya [ ] Tidak [ ]  
Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)  
Elektronik [ ] Non Elektronik [ ]

**Lampirkan:**

## KEBIJAKAN PELAYANAN

- 1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan**
- 2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki**

**Penjelasan:**

- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
  1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
  2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
  3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- Dokumentasi Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:
  1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/majalah/pamflet/buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
  2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/kios-K/E-kios/ atau sejenisnya.

### 3. Survei Kepuasan Masyarakat

- 6** SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB.
- a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat?  
Ya [  ] Tidak [  ]
  - b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM?
  - c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM \_\_\_\_ (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan \_\_\_\_ (Contoh: TW IV 2021)
  - d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku?  
Ya [  ] Tidak [  ]
  - e. Apakah hasil SKM dipublikasikan?  
Ya [  ] Tidak [  ]  
Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)  
Elektronik [  ] Non Elektronik [  ]
  - f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut?  
Ya [  ] Tidak [  ]

**Bukti Dukung:**

## KEBIJAKAN PELAYANAN

1. Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya alat bantu SKM elektronik dan/atau kuesioner manual)
2. Laporan hasil pelaksanaan SKM

**Penjelasan:**

Dasar hukum pelaksanaan SKM adalah PermenPANRB yang berlaku yang mengatur terkait pelaksanaan SKM pada tahun dilaksanakannya penilaian kinerja ini. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Adapun frekuensi pelaksanaan SKM adalah jumlah berkala (intensitas) pengolahan data hasil pelaksanaan SKM yang dimuat dalam laporan SKM.

### 4. Survei Kepuasan Masyarakat

7 Jumlah media publikasi hasil SKM.

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

(√)	Media Publikasi
	Media Cetak/ Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media Sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh

**Bukti Dukung:**

**Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.**

**Penjelasan:**

Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Media Publikasi dapat diakses melalui:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/ *leaflet*/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: Layar TV/ layar monitor/ kiosK atau e-kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.



**KEBIJAKAN PELAYANAN**

- 8** Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.
- a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah dilaksanakan?  
Ya [   ] Tidak [   ]
  - b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?
  - c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan?  
Ya [   ] Tidak [   ]

**Bukti Dukung : Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut**

**Penjelasan:**  
Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. 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.

Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).

Cara mengukur persentase:

$$= \frac{\text{realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$$

- 9** Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.
- a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?  
Ya [   ] Tidak [   ]

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

(√)	<b>Pernyataan (pilih salah satu jawaban)</b>
	1 tahun setelah laporan SKM terbit
	9 bulan setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	3 bulan setelah laporan SKM terbit
	1 bulan setelah laporan SKM terbit

**Bukti Dukung :**  
Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut

## KEBIJAKAN PELAYANAN

**Penjelasan :**

Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan unit lokus dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.

## PROFESIONALISME SDM

**10**

Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan  
 1. Apakah tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan?  
 Ya [ ] Tidak [ ]  
 2. Bagaimana pelaksanaan poin nomor 1 tersebut? *(Boleh memilih lebih dari satu)*

	Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja
	Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
	Penambahan waktu layanan <b>di luar jam</b> pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam <b>kondisi tertentu</b> (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja <b>namun secara rutin.</b>
	Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan atau pendaftaran.

**Bukti Dukung:**

Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll), Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur, dan Foto kegiatan.

**Penjelasan :**

Cukup Jelas.

**11**

Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.

**PROFESIONALISME SDM**

a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan?

Ya [    ]                      Tidak [    ]

b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi:

Pernyataan (dapat dipilih lebih dari satu)
<input type="checkbox"/> Nilai dasar hak dan kewajiban
<input type="checkbox"/> Larangan KKN
<input type="checkbox"/> Larangan diskriminasi
<input type="checkbox"/> Sanksi
<input type="checkbox"/> Penghargaan

**Bukti Dukung:**  
**Dokumen kode etik dan kode perilaku.**

**Penjelasan:**

Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.

**12**

Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.

Apakah tersedia mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja?

Ya [    ]                      Tidak [    ]

Bagaimana mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan?

(√)	<b>Jenis Mekanisme Peningkatan Motivasi Kerja</b>
<input type="checkbox"/>	Pemberian penghargaan.
<input type="checkbox"/>	Pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat.

**PROFESIONALISME SDM**

	Pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa.
	Program konseling.
	Program team/capacity building.
	Mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

**Bukti Dukung:**

- Dokumentasi/foto pelaksanaan program/kegiatan;
- Peraturan;
- Video;
- Informasi lainnya yang relevan.

Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.

**Penjelasan:**

**Motivasi Kerja** dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.

**13**

Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.

Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan? (*Dapat dipilih lebih dari satu*)

- Kehadiran
- Kinerja
- Kerja sama
- Inovatif/kreatif
- Penampilan
- Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan

**Bukti Dukung: SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.**

**Penjelasan :**

**PROFESIONALISME SDM**

Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:

1. Kehadiran;
2. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
3. Kerja sama;
4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;
5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
6. Tidak pernah menerima komplain yang bersifat personal.

**14 Budaya Pelayanan**

Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

(√)	<b>Dapat dipilih lebih dari satu</b>
	Mengenakan pakaian seragam
	Mengenakan identitas nama
	PIN/atribut/logo unit pelayanan
	Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
	Nilai-nilai budaya layanan

**Bukti Dukung: Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).**

**Penjelasan:**

- Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.
- Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya
- PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya.
- Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.
- Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.

## SARANA PRASARANA

**15** Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung.

a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?

Ya [   ] Tidak [   ]

b. Apakah terdapat fasilitas parkir :

	Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat
	Petugas parkir
	Pemeriksaan karcis/kartu parkir
	CCTV
	Penitipan jaket/helm
	Pelindung (Kanopi/atap bahan lain)
	Lainnya ... (sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada**

***Penjelasan:***

Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari 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 berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:

1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.
2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.
3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan.
4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.
5. Penitipan jaket/helm.
6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).

**16** **Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan**

Sebutkan fasilitas pada ruang tunggu di Unit Saudara.

<b>Fasilitas wajib</b>	
	Kursi tunggu

## SARANA PRASARANA

	Pendingin/sirkulasi ruangan
<b>Fasilitas tambahan</b>	
	air minum
	bahan bacaan
	pengisi daya baterai alat komunikasi/ <i>charger booth</i>
	Mesin antrian dilengkapi monitor
	televisi
	hotspot/wifi
	Lainnya ... (sebutkan)

### **Bukti Dukung:**

### **Foto/Video fasilitas ruang tunggu/data dukung**

### **Penjelasan:**

Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya):

1. Kursi tunggu;
2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik.

Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi:

1. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani.
2. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian.
3. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll.
4. Pengisi daya baterai alat komunikasi/charger booth: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi
5. Hotspot/wifi: terdapat hotspot/wifi yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan.
6. Air minum: disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon.
7. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu.

## SARANA PRASARANA

**17** Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.

a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan?

Ya [    ] Tidak [    ]

b. Sebutkan fasilitas pada toilet :

	Ketersediaan toilet pria dan wanita
	Wastafel
	Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)
	Air bersih
	Monev intensitas petugas membersihkan toilet
	Lainnya ... (Sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada**

**Penjelasan:**

Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, toiletries yang cukup memadai, serta memperhatikan *privacy*. Kondisi pada toilet layak pakai:

1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.
2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.
3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll.
4. Air bersih.
5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.
6. Fasilitas lain yang mendukung.

**18** Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan di unit Saudara!

	Kursi roda/tongkat/kruk
	Pintu masuk yang mudah diakses



## SARANA PRASARANA

	Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat
	Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih)
	Selasar yang menghubungkan semua ruangan
	Toilet khusus
	Loket khusus
	Ruang tunggu khusus
	<i>Guiding block</i>
	Parkir khusus yang mudah diakses
	Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille)
	Arena bermain anak
	Ruang Laktasi
	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)

**Bukti Dukung:**

**Foto sarana prasarana kelompok rentan/data dukung**

**Penjelasan :**

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.

Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini.

Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.

## SARANA PRASARANA

2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.
3. Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6° (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
4. Lift khusus disertai huruf braille.
5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
7. Loket khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. Guiding block: terdapat jalur guiding block yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik.
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

**19 Tersedia sarana prasarana penunjang**

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara?

	Fotocopy/ATK
	P3K
	APAR
	Kantin
	Ruang Ibadah
	Area merokok di luar ruang pelayanan
	Jalur evakuasi/titik kumpul
	Ruang Laktasi
	Tempat Sampah

## SARANA PRASARANA

	CCTV
	Lainnya ... (Sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**1. Foto/Video sarpras penunjang/data dukung**

*Penjelasan :*

Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan.

Sarana prasarana penunjang:

1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai.
3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai.
4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan.
5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan.
6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku.
7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi.
8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah.
9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut.

**20**

Fasilitas pada Sarana *Front Office* (FO) bagian Informasi di unit layanan.

	Petugas khusus
	Meja/kursi
	Layar/display informasi
	Bahan cetak informasi layanan
	Register tamu

## SARANA PRASARANA

	(manual/elektronik)
	Lainnya ... (sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**1. Foto/Video front office bagian layanan informasi**

**Penjelasan :**

Sarana Front Office bagian informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.

Sarana Front Office:

1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.
2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan.
3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia
4. Bahan cetak informasi layanan
5. Register tamu (manual/elektronik)

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

**21**

- a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)?  
Ya [   ] Tidak [   ]
- b. Jika Ya, SIPP yang tersedia berupa : (boleh dicentang lebih dari 1)
- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | SIPP secara elektronik     |
| <input type="checkbox"/> | SIPP secara non elektronik |
- c. SIPP non elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1)
- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Lisan (pusat informasi) |
| <input type="checkbox"/> | papan pengumuman        |
| <input type="checkbox"/> | media cetak             |
- d. SIPP elektronik tersedia berupa
- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Intranet/Belum online |
| <input type="checkbox"/> | Online/website        |
- e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?  
Ya [   ] Tidak [   ]
- Jika Ya, isikan akun pengguna pada SIPPN:  
.....
- f. Berapa jumlah layanan yang sudah diinputkan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?  
.....

**Bukti Dukung:**

- 1. Akun pengguna pada SIPPN**
- 2. Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN**

**Penjelasan:**

- 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009
- Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural,

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.  
(Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)

**22**

Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

(√)	<b>Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik</b> (dapat lebih dari satu)
	1. Data pendukung pelayanan (standar pelayanan)
	2. Pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR
	3. Survey kepuasan masyarakat
	4. Penilaian kinerja pemberi pelayanan
	5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik
	6. Lainnya .... (sebutkan)

**Penjelasan:**

Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.

Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan.

**23**

Kualitas penggunaan SIPP Elektronik  
Apakah telah memiliki SIPP Elektronik?

Ya

Tidak  **[Berhenti disini]**

a. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi **mudah dioperasikan**?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

b. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi **mudah diakses**?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

c. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki fungsi yang **kompatibel**?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

- Tidak [  ] **[Berhenti disini]**
- d. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi menggunakan **kanal resmi** pemerintah (domain.go.id)?  
 Ya [  ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
 Tidak [  ] **[Berhenti disini]**
- e. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki **navigasi** yang memudahkan pengguna layanan?  
 Ya [  ]  
 Tidak [  ]

**Penjelasan:**

Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.

Kompatibel adalah kesesuaian atau keserasian untuk bekerja dengan baik sesuai dengan platform (HP, Laptop, Desktop, Tablet, dll) yang digunakan oleh pengguna.

Navigasi adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi halaman-halaman pada website/aplikasi.

**Bukti Dukung:**

- Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki
- Screenshot tampilan *back-end* dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan

**24**

Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.

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)
<input type="checkbox"/>	Tahunan
<input type="checkbox"/>	Per Enam Bulan
<input type="checkbox"/>	Bulanan
<input type="checkbox"/>	Mingguan
<input type="checkbox"/>	Setiap Hari

**Penjelasan:**

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

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

<b>25</b>	<p>Fasilitas sarana &amp; prasarana konsultasi dan pengaduan:</p> <p><b>(dapat pilih lebih dari satu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Kotak saran/pengaduan</li> <li><input type="checkbox"/> Ruang khusus</li> <li><input type="checkbox"/> Petugas khusus</li> <li><input type="checkbox"/> Air minum/makanan ringan</li> <li><input type="checkbox"/> Register Konsultasi dan Pengaduan</li> <li><input type="checkbox"/> Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain)</li> </ul> <p>Bukti Dukung: <b>Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia dan SK Petugas Khusus</b></p> <p><b>Penjelasan:</b></p> <p>Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>Kondisi sarana &amp; prasarana konsultasi dan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran/pengaduan;</li> <li>2. Ruang khusus;</li> <li>3. Petugas khusus;</li> <li>4. Air minum/makanan ringan;</li> <li>5. Register Konsultasi dan Pengaduan;</li> <li>6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).</li> </ol>
<b>26</b>	<p>Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus:</p> <p>Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p> <p>Sarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Tatap muka:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Menyatu dengan <i>front office</i>.</li> <li><input type="checkbox"/> Terpisah dengan <i>front office</i>.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Daring:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Email</li> <li><input type="checkbox"/> SMS/telepon/Aplikasi Percakapan</li> <li><input type="checkbox"/> Media social (Instagram, Facebook, dan Twitter)</li> <li><input type="checkbox"/> Website pengaduan mandiri</li> <li><input type="checkbox"/> Aplikasi <i>mobile</i> pengaduan mandiri</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>SP4N LAPOR!</b></li> </ul>



## KONSULTASI DAN PENGADUAN

Bukti Dukung: **Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia, Data SP4N-LAPOR!, dan Surat Keputusan**

**Penjelasan :**

- Media konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon.
- Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, website, email, aplikasi mobile khusus, media chatting, aplikasi SP4N LAPOR!
- SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS)
- SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan.
- Terhubung adalah kondisi disaat Instansi atau unit pengelola layanan telah memiliki akun admin atau pejabat penghubung SP4N-LAPOR!

**27**

Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.

- a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan?  
Ya   
Tidak

**Bukti Dukung: Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan, screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobil dan SP4N-LAPOR!, dan Laporan berkala**

**Penjelasan:**

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

**Arsip konsultasi dan pengaduan:** Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus.

**Laporan:** Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.

**Monev:** Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

**Tindak Lanjut:** Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.

**Publikasi:** Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media online maupun offline, dalam bentuk: pie chart, infografis, hingga laporan.

Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya.

Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.

**28** Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun yang lalu (Januari-Desember)?

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk seluruhnya



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR!



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dalam SP4N-LAPOR!



Catatan: Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai (Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dibagi dengan jumlah pengaduan yang masuk x 100%)

• **Bukti Dukung: Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya, dan Screenshot tampilan pada SP4N- LAPOR!**

<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>	
	<b>yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti</b>
	<p><b>Penjelasan:</b> Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018). 90% menyesuaikan target RPJMN dari Bappenas.</p>

<b>INOVASI PELAYANAN PUBLIK</b>													
<b>29</b>	<p>1) Apakah terdapat inovasi pelayanan publik?  a. Ya  sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya.  .....  b. Tidak  apakah ada inisiatif untuk berinovasi?  a) Tidak  b) Ya, masih proses pembelajaran Sebutkan bukti dukung proses pembelajaran (hasil studi tiru, referensi, seminar transfer knowledge, dll).</p> <p>2) Jika jawaban poin 1 “ya”, sudah berapa lama inovasi dilaksanakan?  a. &lt; 1 tahun  b. ≥ 1 tahun  Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan. ....</p> <p>3) Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik?  a. Tidak  b. Ya</p> <p>4) Apabila sudah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik, sebutkan penghargaan yang diperoleh :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Level Kompetisi</th> <th style="width: 33%;">Penghargaan (√)</th> <th style="width: 33%;">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instansi (lokal)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nasional</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Internasional</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)</p> <p><b>Bukti Dukung: Proposal Inovasi Pelayanan Publik, Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll), Bukti keikutsertaan</b></p>	Level Kompetisi	Penghargaan (√)	Keterangan	Instansi (lokal)			Nasional			Internasional		
Level Kompetisi	Penghargaan (√)	Keterangan											
Instansi (lokal)													
Nasional													
Internasional													

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh atas inovasi yang dimiliki dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik**

**Penjelasan:**

1. 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.
2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.
4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri.

((PermenPAN RB 91/2021))

**30**

Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

- a. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- b. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?  
Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum  **[Berhenti disini]**
- c. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi:

(√)	<b>Sumber daya lainnya (dapat pilih lebih dari satu)</b>
<input type="checkbox"/>	Alokasi anggaran terkait keberlanjutan inovasi
<input type="checkbox"/>	Sarana dan prasarana pendukung keberlanjutan inovasi
<input type="checkbox"/>	SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi

**Penjelasan:**

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK

1. Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.
3. Kondisi yang terkait dengan pelebagaan inovasi antara lain meliputi:
  - a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
  - b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
  - c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
  - d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.

## PERTANYAAN TAMBAHAN

### Sistem Antrian

- a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?  
Ya [ ] Tidak [ ]
- b. Fasilitas pada sistem antrian :

	Pengeras suara
	Dipandu
	Pengelompokan antrian
	Sistem pendaftaran online
	Nomor antrian
	Monitor antrian
	Lainnya ... (sebutkan)

### **Penjelasan:**

Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.


Fasilitas sistem antrian dapat berupa:

1. Pengeras suara: berupa sound sistem, *megaphone*, dan jenis pengeras suara lainnya.
2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.

### **PERTANYAAN TAMBAHAN**

4. Sistem pendaftaran online: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.
5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.  
Monitor antrian : Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.

**FORMULIR PENGISIAN MANDIRI PENYELENGGARA PELAYANAN KODE B**

	<b>DATA PENUNJANG PEKPPP</b>	<b>F-01B (DARING)</b>
---	----------------------------------	---------------------------

**Form Isian Unit Lokus**

Instansi : \_\_\_\_\_

Unit Lokus : \_\_\_\_\_

**PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER**

1. Responden wajib mengisi formulir secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Lokus Evaluasi.
2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:
  - a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silahkan untuk memilih jawaban yang paling sesuai.
  - b. Terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai.
  - c. Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara.
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.

**KEBIJAKAN PELAYANAN**

**1. Standar Pelayanan**

<b>1</b>	<p>Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>a. Apakah sudah dibuat Standar Pelayanan, baik sebagian ataupun seluruh jenis pelayanan? Ya [ <input type="checkbox"/> ] Tidak [ <input type="checkbox"/> ]</p> <p><i>Jika Tidak, maka tidak perlu menjawab pertanyaan b, c, d, dan e.</i></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">.....</td> <td>Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki</td> </tr> </table>	.....	Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki
.....	Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki		

## KEBIJAKAN PELAYANAN

.....	<p>Berapa Jumlah Jenis Standar Pelayanan yang dibuat</p>
	<p>b. Apakah Standar Pelayanan yang disusun telah memenuhi 14 komponen? Ya [ ] Tidak [ ]</p> <p>c. Apakah dalam proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat? Ya [ ] Tidak [ ]</p> <p>d. Apakah Standar Pelayanan telah ditetapkan? Ya [ ] Tidak [ ]</p> <p>e. Apakah Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev? Ya [ ] Tidak [ ]</p> <p><b>Bukti Dukung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan</b></li> <li><b>2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan</b></li> <li><b>3. Berita Acara, Foto, Notulen</b></li> <li><b>4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik</b></li> </ol> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.</li> <li>• Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.</li> <li>• Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.</li> <li>• Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen <i>service delivery</i>, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen <i>manufacturing</i>. Komponen <i>service delivery</i> wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus Evaluasi.</li> <li>• Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.</li> <li>• Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014.</li> </ul>
	<p><b>1. Standar Pelayanan</b></p>
<b>2</b>	<p>Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat? Ya [ ] Tidak [ ] Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)</p>



## KEBIJAKAN PELAYANAN

(√)	Unsur Masyarakat
	Masyarakat pengguna layanan
	Ahli/Praktisi/Akademisi
	Instansi Terkait
	Organisasi Masyarakat Sipil
	Media Massa

### Bukti Dukung

1. Berita acara
2. Daftar hadir penyusunan SP
3. Notulen
4. Foto Kegiatan
5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

### Penjelasan:

- Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, 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.
- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademis, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

## 1. Standar Pelayanan

- 3** Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*
- a. Apakah SP dipublikasikan  
Ya [  ] Tidak [  ]
  - b. Apakah SP yang dipublikasikan seluruh 6 komponen *service delivery*  
Ya [  ] Tidak, hanya sebagian [  ]
  - c. Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, sebutkan media publikasi SP
- | (√) | Media Publikasi             |
|-----|-----------------------------|
|     | Media Cetak/ Non Elektronik |
|     | Media Elektronik            |

## KEBIJAKAN PELAYANAN

	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh
	SIPP Nasional

**Bukti Dukung:**

- 1. Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki**
- 2. *Screenshot* publikasi di SIPPN**

**Penjelasan :**

SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/*leaflet*/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/ kios-Komputer/E-Kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.

### 1. Standar Pelayanan

**4** Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.

(√)	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih terhadap sebagian jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.

## KEBIJAKAN PELAYANAN

	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.

**Bukti Dukung:**

1. BA FKP peninjauan SP
2. Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi
3. Foto Kegiatan

**Penjelasan:**

**Penjelasan:**

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.

### 2. Maklumat Pelayanan

**5** Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan?

Ya [  ] Tidak [  ]

b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku?

Ya [  ] Tidak [  ]

c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?

Ya [  ] Tidak [  ]

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)

Elektronik [  ] Non Elektronik [  ]

**Lampirkan:**

1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan
2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki

**Penjelasan:**

- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</li> <li>2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.</li> <li>3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentasi Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.</li> <li>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.</li> </ol> </li> </ul>
<b>3. Survei Kepuasan Masyarakat</b>	
<b>6</b>	<p>SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat? Ya [ <input type="checkbox"/> ] Tidak [ <input type="checkbox"/> ]</li> <li>b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM?</li> <li>c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM ____ (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan ____ (Contoh: TW IV 2021)</li> <li>d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku? Ya [ <input type="checkbox"/> ] Tidak [ <input type="checkbox"/> ]</li> <li>e. Apakah hasil SKM dipublikasikan? Ya [ <input type="checkbox"/> ] Tidak [ <input type="checkbox"/> ] Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik [ <input type="checkbox"/> ] Non Elektronik [ <input type="checkbox"/> ]</li> <li>f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut? Ya [ <input type="checkbox"/> ] Tidak [ <input type="checkbox"/> ]</li> </ol> <p><b>Bukti Dukung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual)</b></li> <li><b>2. Laporan hasil pelaksanaan SKM</b></li> </ol> <p><b>Penjelasan:</b> Dasar hukum pelaksanaan SKM adalah PermenPANRB yang berlaku yang mengatur terkait pelaksanaan SKM pada tahun dilaksanakannya penilaian kinerja ini. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Adapun frekuensi pelaksanaan SKM adalah jumlah berkala (intensitas) pengolahan data hasil pelaksanaan SKM yang dimuat dalam laporan SKM.</p>

## KEBIJAKAN PELAYANAN

### 4. Survei Kepuasan Masyarakat

- 7** Jumlah media publikasi hasil SKM.
- a. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih dari satu)

(√)	Media Publikasi
	Media Cetak/ Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media Sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh

**Bukti Dukung:**

**Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.**

**Penjelasan:**

Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Media Publikasi dapat diakses melalui:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh.

- 8** Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

- a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah dilaksanakan?  
Ya [  ] Tidak [  ]
- b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?
- c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan?  
Ya [  ] Tidak [  ]

**Bukti dukung : Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut**

## KEBIJAKAN PELAYANAN

**Penjelasan:**

Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. 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.

Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).

Cara mengukur persentase:

$$= \frac{\text{realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$$

**9** Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.

a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?

Ya [  ] Tidak [  ]

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

(√)	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	1 tahun setelah laporan SKM terbit
	9 bulan setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	3 bulan setelah laporan SKM terbit
	1 bulan setelah laporan SKM terbit

**Bukti dukung : Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut**

**Penjelasan :**

Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan UPP dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.

**PROFESIONALISME SDM**

**10**

- Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan
1. Apakah tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan?  
Ya [    ]    Tidak [    ]
  2. Bagaimana pelaksanaan poin nomor 1 tersebut? *(Boleh memilih lebih dari satu)*

	Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja
	Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
	Penambahan waktu layanan <b>di luar jam</b> pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam <b>kondisi tertentu</b> (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja <b>namun secara rutin</b> .
	Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan atau pendaftaran.

**Bukti Dukung:**

Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll), Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur, dan Foto kegiatan.

**Penjelasan :**

Cukup Jelas.

**11**

Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.

- a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan?  
Ya [    ]    Tidak [    ]

- b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi:

	<b>Pernyataan (dapat dipilih lebih dari satu)</b>
	Nilai dasar hak dan kewajiban
	Larangan KKN
	Larangan diskriminasi

**PROFESIONALISME SDM**

	Sanksi
	Penghargaan

**Bukti Dukung:**  
**Dokumen kode etik dan kode perilaku.**

**Penjelasan:**  
 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. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.

**12** Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.

Apakah tersedia mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja?

Ya [    ]                      Tidak [    ]

Bagaimana mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan?

(√)	<b>Jenis Mekanisme Peningkatan Motivasi Kerja</b>
	Pemberian penghargaan.
	Pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat.
	Pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa.
	Program konseling.
	Program team/capacity building.
	Mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

**Bukti Dukung:**

- Dokumentasi/foto pelaksanaan program/kegiatan;
- Peraturan;
- Video;



**PROFESIONALISME SDM**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi lainnya yang relevan.</li> </ul> <p>Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.</p> <p><b>Penjelasan:</b>  <b>Motivasi Kerja</b> dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.</p>		
<p><b>13</b></p>	<p>Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.</p> <p>Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan?  <i>(Dapat dipilih lebih dari satu)</i></p> <p><input type="checkbox"/> Kehadiran  <input type="checkbox"/> Kinerja  <input type="checkbox"/> Kerja sama  <input type="checkbox"/> Inovatif/kreatif  <input type="checkbox"/> Penampilan  <input type="checkbox"/> Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan</p> <p><b>Bukti Dukung: SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.</b></p> <p><b>Penjelasan :</b></p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehadiran;</li> <li>2. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;</li> <li>3. Kerja sama;</li> <li>4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;</li> <li>5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;</li> <li>6. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal.</li> </ol>		
<p><b>14</b></p>	<p><b>Budaya Pelayanan</b></p> <p>Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?</p> <table border="1" data-bbox="305 2206 1243 2279"> <tr> <td data-bbox="305 2206 407 2279">(√)</td> <td data-bbox="407 2206 1243 2279" style="text-align: center;"><b>Dapat dipilih lebih dari satu</b></td> </tr> </table>	(√)	<b>Dapat dipilih lebih dari satu</b>
(√)	<b>Dapat dipilih lebih dari satu</b>		

## PROFESIONALISME SDM

	Mengenakan pakaian seragam
	Mengenakan identitas nama
	PIN/atribut/logo unit pelayanan
	Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
	Nilai-nilai budaya layanan

**Bukti Dukung: Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).**

**Penjelasan:**

- Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.
- Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya
- PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya.
- Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.
- Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.

## SARANA PRASARANA

**15** Tersedia layanan elektronik yang mudah diakses.

- a. Apakah tersedia tersedia layanan elektronik yang mudah diakses?
- b.
- c. Apakah layanan elektronik memiliki kriteria aksesibilitas sebagai berikut:

	Dapat diakses 24 jam
	Responsif dalam kecepatan akses layanan elektronik.
	Dapat diakses dari berbagai perangkat elektronik.
	Tampilan laman (interface) kompatibel.
	Nama/alamat yang mudah ditelusuri.

**Bukti Dukung:**

Tangkapan layar fitur atau konten laman website, hasil Google Analytic (jika ada), link video peragaan cara akses layanan elektronik, link layanan elektronik (jika ada).

**Penjelasan:**

Layanan elektronik yang dimaksud adalah layanan elektronik secara daring seperti chatbot, website, aplikasi, dll. Tampilan laman yang kompatibel adalah tampilan laman yang dapat menyesuaikan dengan *device* yang digunakan.

**16** Tersedia layanan elektronik yang memudahkan interaksi antara penyedia dengan pengguna layanan.

Sebutkan fitur yang ada pada layanan elektronik yang ada di Unit Saudara!

	Memiliki fitur untuk komunikasi dua arah ( <i>helpdesk</i> dengan admin, dan chatbot).
	Memiliki fitur penyesuaian penggunaan untuk bahasa.
	Memiliki fitur sumarisasi ( <i>frequently accessed</i> , <i>top search</i> , <i>top question</i> , <i>FAQ</i> , etc).
	Memiliki fitur notifikasi untuk pengguna.
	Memiliki panduan penggunaan (video dan buku pedoman).
	Memiliki fitur ramah pengguna disabilitas ( <i>text to speech</i> , <i>speech to text</i> , dst).

## SARANA PRASARANA

**Bukti Dukung:**

Foto fitur atau konten laman website, Link video peragaan cara akses layanan elektronik dan/ Link layanan elektronik.

**Penjelasan:**

Fitur adalah fungsi, kemampuan, atau desain khusus. Kemudahan interaksi antara penyedia dengan pengguna layanan dapat dilihat dengan ketersediaan hal-hal sebagai berikut:

1. Memiliki fitur untuk komunikasi dua arah (helpdesk dengan admin, dan chatbot).
2. Memiliki fitur penyesuaian penggunaan untuk bahasa.
3. Memiliki fitur summarisasi (frequently accessed, top search, top question, FAQ, etc).
4. Memiliki fitur notifikasi untuk pengguna.
5. Memiliki panduan penggunaan (video dan buku pedoman).
6. Memiliki fitur ramah pengguna disabilitas (*text to speech, speech to text, dst*).

**17**

Tersedia fitur keamanan pada layanan elektronik.

- a. Apakah tersedia fitur keamanan pada layanan elektronik?  
Ya [    ] Tidak [    ]
- b. Sebutkan fitur keamanan pada layanan elektronik :

	Personalisasi akun
	Autentikasi
	Enkripsi
	Notifikasi kata sandi
	Memiliki 2 faktor autentikasi
	Assessment keamanan
	Lainnya ... (Sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**Sertifikat, Foto akun, Surat dari Lembaga yang melakukan assessment keamanan**

**Penjelasan:**

Fitur keamanan pada layanan elektronik yang baik terdiri atas fitur-fitur berikut:

1. Memiliki personalisasi akun;
2. Memiliki autentikasi;
3. Memiliki enkripsi;
4. Memiliki notifikasi penggunaan kata sandi;

## SARANA PRASARANA

5. Terdapat 2 faktor autentifikasi;
6. Sudah melalui assessment keamanan oleh lembaga yang berwenang;
7. Memiliki fitur tanda tangan elektronik.
8. Lain-lain.

**18**

Tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan.

Layanan elektronik secara visual yang memudahkan pengguna layanan yang dimiliki terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

	Tata letak/layout sederhana, ringkas, minim fitur pengalihan topik
	Minimal <i>scroll</i> (menggulung layar) terutama pada halaman pertama
	Teks mudah dibaca
	Pemilihan bahasa dan gaya bahasa yang rapi dan baku
	Keterangan konten (foto/grafik/tabel)
	Lain-lain (Sebutkan:.....)

**Bukti Dukung:**

1. **Tangkapan layar dari website/aplikasi/ model lain**
2. **Link dari laman website**

**Penjelasan :**

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan. Terdapat SE Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini.

Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

1. Tata letak/layout sederhana, ringkas, minim fitur pengalih topik;
2. Minimal *scroll* (menggulung layar) terutama pada halaman pertama
3. Teks mudah dibaca
4. Pemilihan bahasa dan gaya bahasa yang rapi dan baku
5. Keterangan konten (foto/grafik/tabel)

## SARANA PRASARANA

**19** Tersedia layanan daring pendukung yang memanfaatkan media elektronik lainnya di luar situs dan aplikasi.

Apakah media elektronik lainnya diluar situs dan aplikasi yang digunakan di unit pelayanan Saudara?

	Whatsapp
	Instagram
	Twitter
	Telegram
	Facebook Messenger
	Email
	Lainnya ... (Sebutkan)

**Bukti Dukung:**

**1. Foto/Video media elektronik**

**Penjelasan :** Jelas

**20** Tersedia penyimpanan data yang membantu aktivitas pengguna layanan.

Apakah tersedia penyimpanan data yang membantu aktivitas pengguna layanan?

Ya [  ] Tidak [  ]

Tipe penyimpanan data yang digunakan:

	Menggunakan penyimpanan data yang tidak berbayar
	Memanfaatkan penyimpanan data bersama
	Menggunakan/menyewa penyimpanan data dengan pihak ketiga
	Hanya menggunakan penyimpanan data dengan server sendiri namun tidak memanfaatkan backup di cloud
	Menggunakan penyimpanan data dengan server sendiri dan memanfaatkan backup di cloud

**Bukti Dukung:**

**1. Foto/video penyimpan data**

**Penjelasan :** Jelas

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

**21**

a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)?  
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Jika Ya, SIPP yang tersedia berupa : (boleh dicentang lebih dari 1)

	SIPP secara elektronik
	SIPP secara non elektronik

c. SIPP non elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1)

	Lisan (pusat informasi)
	papan pengumuman
	media cetak

d. SIPP elektronik tersedia berupa

	Intranet/Belum online
	Online/website

e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?  
Ya [ ] Tidak [ ]

Jika Ya, isikan akun pengguna pada SIPPN:  
.....

f. Berapa jumlah layanan yang sudah diinputkan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?  
.....

**Bukti Dukung:**

- 1. Akun pengguna pada SIPPN**
- 2. Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN**

**Penjelasan:**

- 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009

## SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

- Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.  
(Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)

**22** Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

(√)	<b>Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik</b> (dapat lebih dari satu)
	1. Data pendukung pelayanan (standar pelayanan)
	2. Pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR
	3. Survey kepuasan masyarakat
	4. Penilaian kinerja pemberi pelayanan
	5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik
	6. Lainnya .... (sebutkan)

**Penjelasan:**

Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.

Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan.

- 23** Kualitas penggunaan SIPP Elektronik
- Apakah SIPP Elektronik telah terhubung secara daring?  
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
  - Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi **mudah dioperasikan?**  
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
  - Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi **mudah diakses?**



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

- Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
 Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
- d. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki **tampilan menarik**?  
 Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
 Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
- e. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi menggunakan **kanal resmi** pemerintah (domain.go.id)?  
 Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
 Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
- f. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki **tata letak informasi** tepat?  
 Ya [ ]  
 Tidak [ ]

**Penjelasan:**

Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.

**24**

Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.

a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?

Ya [ ] Tidak [ ]

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

(√)	<b>Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu)</b>
	Tahunan
	Per Enam Bulan
	Bulanan
	Mingguan
	Setiap Hari

**Penjelasan:**

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

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

**25**

Tersedia media konsultasi dan pengaduan secara daring

Media sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki:  
**(dapat pilih lebih dari satu)**

- Chatbot*
- Telepon
- Website
- Email
- Media sosial
- SP4N Lapor!
- Aplikasi pesan digital
- Lain-lain: Sebutkan

Bukti Dukung: **Tangkapan layar atau link sarana konsultasi dan pengaduan secara daring**

**Penjelasan:**

Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Jenis Sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan:

- *Chatbot*
- Telepon
- Website
- Email
- Media sosial
- SP4N Lapor!
- Lain-lain

**26**

Kecepatan respon konsultasi dan pengaduan

Kecepatan respon konsultasi dan pengaduan pada unit Anda:

(√)	<b>Kecepatan respon (pilih salah satu)</b>
<input type="checkbox"/>	Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 14x24 jam atau lebih cepat.
<input type="checkbox"/>	Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 7x24 jam atau lebih cepat.
<input type="checkbox"/>	Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 5x24 jam atau lebih cepat.
<input type="checkbox"/>	Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 3x24 jam atau lebih cepat.

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

	Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 1x24 jam atau lebih cepat.
--	---

**Penjelasan :**

Kecepatan respon dari konsultasi dan pengaduan merupakan jangka waktu tanggapan yang diberikan penyelenggara pelayanan atas laporan yang diterima.

**27**

Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.

a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti?

Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak  **[Berhenti disini]**

f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan?

Ya

Tidak

**Bukti Dukung: Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan, screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobil dan SP4N-LAPOR!, dan Laporan berkala**

**Penjelasan:**

**Arsip konsultasi dan pengaduan:** Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus.

**Laporan:** Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.

**Monev:** Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

**Tindak Lanjut:** Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

**Publikasi:** Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media online maupun offline, dalam bentuk: pie chart, infografis, hingga laporan.

Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya.

Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.

**28**

Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun (Januari-Desember)?

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk seluruhnya



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR!



Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dalam SP4N-LAPOR!



Catatan: Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai (Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dibagi dengan jumlah pengaduan yang masuk x 100%)

- Bukti Dukung: **Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya, dan Screenshot tampilan pada SP4N- LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti**

**Penjelasan:**

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018). 90% menyesuaikan target RPJMN dari Bappenas.

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK

**29**

- 1) Apakah terdapat inovasi pelayanan publik?
  - a. Ya  
sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya.  
.....
  - b. Tidak  
apakah ada inisiatif untuk berinovasi?
    - a) Tidak
    - b) Ya, masih proses pembelajaran Sebutkan bukti dukung proses pembelajaran (hasil studi tiru, referensi, seminar transfer knowledge, dll).
  
- 2) Jika jawaban poin 1 “ya”, sudah berapa lama inovasi dilaksanakan?
  - a. < 1 tahun
  - b. ≥ 1 tahun
 Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan. ....
  
- 3) Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik?
  - a. Tidak
  - b. Ya
  
- 4) Apabila sudah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik, sebutkan penghargaan yang diperoleh :

Level Kompetisi	Penghargaan (√)	Keterangan
Instansi (lokal)		
Nasional		
Internasional		

(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)

**Bukti Dukung: Proposal Inovasi Pelayanan Publik, Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll), Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh atas inovasi yang dimiliki dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik**

**Penjelasan:**

1. 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.
2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK

4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri.  
(PermenPANRB 91/2021)

**30**

Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

- a. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?  
Ya  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak  **[Berhenti disini]**
- b. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?  
Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum  **[Lanjut Poin Berikutnya]**  
Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum  **[Berhenti disini]**
- c. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi:

(√)	Sumber daya lainnya (dapat pilih lebih dari satu)
<input type="checkbox"/>	Alokasi anggaran terkait keberlanjutan inovasi
<input type="checkbox"/>	Sarana dan prasarana pendukung keberlanjutan inovasi
<input type="checkbox"/>	SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi

**Penjelasan:**

1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.
3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi:
  - a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
  - b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
  - c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
  - d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.

## PERTANYAAN TAMBAHAN

### **Sistem Antrian**

a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?

Ya [  ] Tidak [  ]

b. Fasilitas pada sistem antrian :

	Pengelompokan antrian
	Sistem pendaftaran online
	Nomor antrian
	Lainnya ... (sebutkan)


### **Penjelasan:**

Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.

Fasilitas sistem antrian dapat berupa:

1. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.
2. Sistem pendaftaran online: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.
3. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.

**FORMULIR PENILAIAN BAGI EVALUATOR KODE A**

 <p><b>panrb</b> KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</p>	<p><b>LEMBAR PENILAIAN PEKPPP</b></p>	<p><b>F-02 A (LURING)</b></p>
<b>Form Isian Evaluator</b>		
Instansi	:	..... .....
Unit Lokus	:	..... .....
<p><b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b></p> <p>Setiap Evaluator wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik pada F-01 ataupun kunjungan lapangan sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan.</p>		

**KEBIJAKAN PELAYANAN**

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>1.a.Ak</b> Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>	<p><u>Skala nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Standar Pelayanan.</li> <li>1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen.</li> <li>2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen.</li> <li>3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan.</li> <li>4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan.</li> <li>5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan</li> <li>● Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>● Berita Acara</li> </ul>



**Penjelasan:**

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.
- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>2.a.P</b> Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (stakeholder).</p> <p>1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat.</p> <p>2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat.</p> <p>3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat.</p> <p>4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat.</p> <p>5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, Daftar Hadir penyusunan SP, dan Foto Kegiatan.</li> </ul>

**Penjelasan:**

- Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, 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.
- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademisi, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>3.a.T</b> Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i></p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada publikasi SP.</li> <li>1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen <i>service delivery</i> baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik.</li> <li>2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional.</li> <li>3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional.</li> <li>4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional.</li> <li>5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk/medi a publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki.</li> <li>• <i>Screenshot</i> publikasi di SIPPN.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.</li> <li>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya.</li> <li>3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.</li> <li>4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.</li> <li>5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.</li> <li>6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.</li> </ol>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>4.a.K</b> Telah dilakukan <b>peninjauan ulang</b> secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</li> <li>1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</li> <li>2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan.</li> <li>3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan.</li> <li>4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</li> <li>5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● BA FKP peninjauan SP</li> <li>● Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan Unit Lokus untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.</p>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>5.a.K</b> Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan</li> <li>1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan.</li> <li>2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.</li> <li>3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan</li> <li>● Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.</li> </ul>

	<p>sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.</p> <p>4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik.</p> <p>5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik.</p>	
--	---	--

**Penjelasan:**

- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
  1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
  3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:
  1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya;
  2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>6.a.B</b></p> <p>SKM yang dilaksanTidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <p>0. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>1. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Belum melaksanakan SKM.</p> <p>1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku.</p> <p>2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku.</p> <p>3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual)</li> </ul>

<p>terhadap sebagian jenis layanan.</p> <p>2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>3. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</p> <p>4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>akan sesuai dengan Peraturan Menteri</p>	<p>berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik.</p> <p>4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik.</p> <p>5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan hasil pelaksanaan SKM</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> cukup jelas.</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>7.a.T</b> Jumlah media publikasi hasil SKM.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak dipublikasikan.</p> <p>1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi.</p> <p>2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi.</p> <p>3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi.</p> <p>4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi.</p> <p>5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.</li> <li>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.</li> <li>3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.</li> </ol>		

4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>8.a.Ak</b></p> <p>Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM.</li> <li>1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan.</li> <li>2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.</li> <li>3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.</li> <li>4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.</li> <li>5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut</li> <li>• Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <p>Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. 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> <p>Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).</p> <p><u>Cara mengukur persentase:</u></p> $= \frac{\text{realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>9.a.Ak</b></p> <p>Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.</li> <li>1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan.</li> <li>2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</li> <li>3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</li> <li>4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</li> <li>5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</li> </ol>	<p>terakhir yang memuat rencana tindak lanjut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama</li> <li>● Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan UPP dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.</p>		



## PROFESIONALISME SDM

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<p><b>10.b.As</b> Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja.</li> <li>1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja.</li> <li>2. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 1 unsur lainnya.</li> <li>3. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 2 unsur lainnya.</li> <li>4. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 3 unsur lainnya.</li> <li>5. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll)</li> <li>• Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur</li> <li>• Foto kegiatan</li> </ul>

**Penjelasan:**

Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa :

1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja berupa surat keputusan, peraturan yang berlaku, dan sejenisnya.
2. Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
3. Penambahan waktu layanan **di luar jam** pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).
4. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam **kondisi tertentu** (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).
5. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja **namun secara rutin**.
6. Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan dan pendaftaran. **Tidak termasuk** layanan konsultasi dan informasi.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<p><b>11.b.K</b> Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen kode etik dan kode perilaku.</li> </ul>



Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban.</li> <li>2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya.</li> <li>3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya.</li> <li>4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya.</li> <li>5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.</li> </ol>	
--	---	--

**Penjelasan:**

Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>12.b.Ak</b> Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja.</li> <li>1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat</li> </ul>

	2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll)
--	---	--

**Penjelasan:**

**Motivasi Kerja** dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya nya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.

Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa:

1. pemberian penghargaan;
2. pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat;
3. pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa;
4. program konseling;
5. program tim/capacity building;
6. mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>13.b.K</b> Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada pemberian penghargaan.</li> <li>1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja.</li> <li>2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja.</li> <li>3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.</li> </ul>

	<p>1-2 unsur termasuk kinerja.</p> <p>4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.</p> <p>5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja.</p>	
--	--	--

**Penjelasan:**

Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:

1. Kehadiran;  
Kkinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
2. Kerja sama;
3. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;
4. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
5. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>14.b.K</b> Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak menerapkan budaya layanan.</p> <p>1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan.</p> <p>2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan.</p> <p>3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan.</p> <p>4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan.</p> <p>5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampiran foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.</li> </ul>		

- Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya.
- PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya.
- Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.
- Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.

## SARANA PRASARANA

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>15.c.K</b> Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia tempat parkir</li> <li>1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir.</li> <li>2. Tersedia tempat parkir dan memiliki 2 fasilitas parkir.</li> <li>3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir.</li> <li>4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir.</li> <li>5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari 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 berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.</li> <li>2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.</li> <li>3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan.</li> <li>4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.</li> <li>5. Penitipan jaket/helm.</li> <li>6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).</li> </ol>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>16.c.As</b></p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto/video ruang</li> </ul>

Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	<ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia fasilitas apapun.</li> <li>1. Tersedia fasilitas wajib.</li> <li>2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap.</li> <li>3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap.</li> <li>4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap.</li> <li>5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.</li> </ol>	tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada
--	--	--

**Penjelasan :**

Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya):

1. Kursi tunggu;
2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik.

Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi:

1. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani.
2. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian.
3. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll.
4. Pengisi daya baterai alat komunikasi/charger booth: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi
5. Hotspot/wifi: terdapat hotspot/wifi yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan.
6. Air minum: disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon.
7. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<b>17.c.As</b> Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	<p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan.</li> <li>1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi.</li> <li>2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi.</li> <li>3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi.</li> <li>4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada</li> </ul>

	5. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi.	
<p><b>Penjelasan :</b></p> <p>Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, toiletries yang cukup memadai, serta memperhatikan <i>privacy</i>.</p> <p>Kondisi pada toilet layak pakai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.</li> <li>2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.</li> <li>3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll.</li> <li>4. Air bersih.</li> <li>5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.</li> <li>6. Fasilitas lain yang mendukung.</li> </ol>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>18.c.K</b></p> <p>Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>1. Tersedia 1-3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>2. Tersedia 4-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <p>Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.</p> <p>Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan</p>		

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.
2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.
3. Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6° (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
4. Lift khusus disertai huruf braille.
5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
7. Loket khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. Guiding block: terdapat jalur guiding block yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik.
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>19.c.As</b> Tersedia sarana prasarana penunjang.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia fasilitas penunjang.</li> <li>1. Tersedia 1 fasilitas penunjang.</li> <li>2. Tersedia 2 fasilitas penunjang.</li> <li>3. Tersedia 3 fasilitas penunjang.</li> <li>4. Tersedia 4 fasilitas penunjang.</li> <li>5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <p>Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan.</p> <p>Sarana prasarana penunjang:</p>		



1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai.
3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai.
4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan.
5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan.
6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku.
7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi.
8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah.
9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>20.c.B</b> Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sarana FO informasi layanan.</li> <li>1. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 1 fasilitas.</li> <li>2. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 2 fasilitas.</li> <li>3. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 3 fasilitas.</li> <li>4. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 4 fasilitas.</li> <li>5. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Sarana Front Office informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus. Sarana Front Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.</li> <li>2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan.</li> <li>3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia.</li> <li>4. Bahan cetak informasi layanan.</li> <li>5. Register tamu (manual/elektronik).</li> </ol>		



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>21.d.T</b> Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik.</li> <li>1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi).</li> <li>2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak.</li> <li>3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum online (e-kiosk/ display TV/ layar monitor).</li> <li>4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website.</li> <li>5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akun pengguna pada SIPPN</li> <li>• Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009).</li> <li>• Sistem informasi pelayanan publik nasional adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian,</li> </ul>		

Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017).

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>22.d.B</b> Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik.</li> <li>1. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan).</li> <li>2. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan) dan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR.</li> <li>3. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, dan survey kepuasan masyarakat.</li> <li>4. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, dan penilaian kinerja pemberi pelayanan.</li> <li>5. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik</b></li> </ul>

	masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya.	
<p><b>Penjelasan :</b>  Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.  Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>23.d.As</b>  Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p>	<p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring.</li> <li>1. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan.</li> <li>2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses.</li> <li>3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel.</li> <li>4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id).</li> <li>5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki</li> <li>• Screenshot tampilan <i>back-end</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b>  Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>24.d.T</b> Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan.</li> <li>1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan.</li> <li>2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran.</li> <li>3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan.</li> <li>4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan.</li> <li>5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau screenshot paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.</p>		

**KONSULTASI DAN PENGADUAN**

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>25.e.P</b> Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan.</li> <li>1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 fasilitas.</li> <li>2. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 2 fasilitas.</li> <li>3. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 3 fasilitas.</li> <li>4. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 4 fasilitas.</li> <li>5. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia</li> <li>● SK Petugas Khusus</li> </ul>
<p>Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>Fasilitas sarana &amp; prasarana konsultasi dan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran/pengaduan;</li> <li>2. Ruang khusus;</li> <li>3. Petugas khusus;</li> <li>4. Air minum/makanan ringan;</li> <li>5. Register Konsultasi dan Pengaduan;</li> <li>6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).</li> </ol>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>26.e.P</b> Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada sarana dan petugas.</li> <li>1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan <i>front office</i>.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan <i>front office</i>.</li> <li>3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu satu dengan <i>front office</i> dan tersedia secara <i>online</i>.</li> <li>4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> secara terpisah dari <i>front office</i>, serta tersedia secara <i>online</i>.</li> <li>5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> terpisah dari <i>front office</i>, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!</li> </ol>	<p>yang tersedia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Data SP4N-LAPOR!</li> <li>● Surat Keputusan</li> </ul>
--	---	--

**Penjelasan :**

Media konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon/Aplikasi Percakapan.

Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, website, email, aplikasi mobile khusus, media chatting, aplikasi SP4N LAPOR!

SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>27.e.Ak</b> Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada dokumentasi.</li> <li>1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan.</li> <li>2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan.</li> <li>3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev.</li> <li>4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan</li> <li>● Screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR!</li> <li>● Laporan berkala</li> </ul>

	5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.	
--	---	--

**Penjelasan :**

Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus Evaluasi.

Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.

Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.

Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media *online* maupun *offline*, dalam bentuk: *pie chart*, infografis, hingga laporan.

Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya.

Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<b>28.e.Ak</b> Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti. 1. < 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 3. < 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 4. ≥ 50% - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya</li> <li>• Screenshot tampilan pada SP4N-LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti</li> </ul>

	ditindaklanjuti hingga selesai. 5. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.	
<b>Penjelasan :</b> Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018).		



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**


<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>29.f.B</b> Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia inovasi.</li> <li>1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi.</li> <li>2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun.</li> <li>3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun).</li> <li>4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun.</li> <li>5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proposal Inovasi Pelayanan Publik</li> <li>● Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (<i>blueprint</i>)</li> <li>● Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll)</li> <li>● Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.</li> <li>3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.</li> <li>4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.</li> <li>5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri.</li> </ol> <p>((PermenPANRB 91/2021))</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>30.f.B</b> Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi.</li> <li>1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum.</li> <li>2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum.</li> <li>3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya.</li> <li>4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya.</li> <li>5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi</li> <li>● Foto atau dokumen penganggaran inovasi</li> <li>● Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi</li> <li>● Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.</li> <li>2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.</li> <li>3. Kondisi yang terkait dengan pelebagaan inovasi antara lain meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;</li> <li>b. Anggaran : Dokumen penganggaran;</li> <li>c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;</li> <li>d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.</li> </ol> </li> </ol>		

**INFORMASI TAMBAHAN**

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sistem antrian. 1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian</li> <li>● Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp untuk sistem antrian online</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b>            Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.            Fasilitas sistem antrian dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengeras suara: berupa sound system, <i>megaphone</i>, dan jenis pengeras suara lainnya.</li> <li>2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.</li> <li>3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.</li> <li>4. Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.</li> <li>5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran baik secara online maupun tatap muka.</li> <li>6. Monitor antrian: Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.</li> </ol>		

**FORMULIR PENILAIAN BAGI EVALUATOR KODE B**

 <p><b>panrb</b> KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</p>	<p><b>LEMBAR PENILAIAN PEKPPP</b></p>	<p><b>F-02 B (DARING)</b></p>
<p><b>Form Isian Evaluator</b></p>		
<p>Instansi :</p>	<p>..... .....</p>	
<p>Unit Lokus :</p>	<p>..... .....</p>	
<p><b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b></p> <p>Setiap Evaluator wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik pada F-01 ataupun kunjungan lapangan sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan.</p>		

**KEBIJAKAN PELAYANAN**

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>1.a.Ak</b> Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>	<p><u>Skala nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Standar Pelayanan.</li> <li>1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen.</li> <li>2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen.</li> <li>3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan.</li> <li>4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan.</li> <li>5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan</b></li> <li>• <b>Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan</b></li> <li>• <b>Berita Acara</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.</li> </ul>		

- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus Evaluasi.
- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Permenpanrb Nomor 15 Tahun 2014.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>2.a.P</b> Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (stakeholder).</p> <p>1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat.</p> <p>2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat.</p> <p>3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat.</p> <p>4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat.</p> <p>5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, Daftar Hadir penyusunan SP, dan Foto Kegiatan.</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, 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.</li> <li>• Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademisi, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.</li> </ul>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>3.a.T</b> Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i></p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada publikasi SP. 1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen <i>service delivery</i> baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik. 2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional. 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto atau <b>screenshot</b> dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki.</li> <li>● <b>Screenshot</b> publikasi di SIPPN.</li> </ul>

**Penjelasan:**

SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>4.a.K</b> Telah dilakukan <b>peninjauan ulang</b> secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>BA FKP peninjauan SP</b></li> <li>● <b>Laporan yang</b></li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</li> <li>2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan.</li> <li>3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan.</li> <li>4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</li> <li>5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</li> </ol>	<p><b>berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain.</b></p>
<p><b>Penjelasan:</b> Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>5.a.K</b> Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan.</li> <li>1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan.</li> <li>2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.</li> <li>3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.</li> <li>4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik.</li> <li>5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan</b></li> <li>● <b>Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.</b></li> </ul>



<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;</li> <li>3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol> </li> <li>● Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya;</li> <li>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.</li> </ol> </li> </ul>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>6.a.B</b> SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Belum melaksanakan SKM.</li> <li>1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku.</li> <li>2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku.</li> <li>3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik.</li> <li>4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik.</li> <li>5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual)</b></li> <li>● <b>Laporan hasil pelaksanaan SKM</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> cukup jelas.</p>		



Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>7.a.T</b> Jumlah media publikasi hasil SKM.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak dipublikasikan. 1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi. 2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi. 3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi. 4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi. 5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.</li> </ul>

**Penjelasan:**

Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Media Publikasi dapat diakses melalui:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>8.a.Ak</b> Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM. 1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan. 2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut</li> <li>• Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM</li> </ul>

	dengan laporan pelaksanaannya.	
<p><b>Penjelasan:</b> Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. 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> <p>Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).</p> <p>Cara mengukur persentase:</p> $= \frac{\text{realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>9.a.Ak</b> Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.</p> <p>1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut</li> <li>• Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama</li> <li>• Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan UPP dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan</p>		

SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.

**PROFESIONALISME SDM**

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<p><b>10.b.As</b> Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> <li>1. Tersedia 1 bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> <li>2. Tersedia 2 bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> <li>3. Tersedia 3 bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> <li>4. Tersedia 4 bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> <li>5. Tersedia lebih dari 4 bentuk waktu yang memudahkan pengguna layanan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll)</li> <li>• Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur</li> <li>• Foto kegiatan</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Bentuk waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja berupa surat keputusan, peraturan yang berlaku, dan sejenisnya.</li> <li>• Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.</li> <li>• Penambahan waktu layanan <b>di luar jam</b> pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).</li> <li>• Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam <b>kondisi tertentu</b> (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).</li> <li>• Penambahan waktu layanan di luar hari kerja <b>namun secara rutin</b>.</li> <li>• Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan atau pendaftaran.</li> </ul>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<p><b>11.b.K</b> Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumen kode etik</b></li> </ul>

<p>dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban.</li> <li>2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya.</li> <li>3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya.</li> <li>4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya.</li> <li>5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.</li> </ol>	<p><b>dan kode perilaku.</b></p>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <p>Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.</p>		

<p><b>Indikator</b></p>	<p><b>Isian Hasil Penilaian</b></p>	<p><b>Sumber Data/Lokasi Data</b></p>
<p><b>12.b.Ak</b> Tersedia mekanisme unit kerja yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja.</li> <li>1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> <li>2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> <li>3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat,</li> </ul>

	<p>4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> <p>5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p>	<p>surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll)</p>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <p><b>Motivasi Kerja</b> dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.</p> <p>Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian penghargaan;</li> <li>2. pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat;</li> <li>3. pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa;</li> <li>4. program konseling;</li> <li>5. program tim/capacity building;</li> <li>6. mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.</li> </ol> <p>Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>13.b.K</b></p> <p>Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada pemberian penghargaan.</li> <li>1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja.</li> <li>2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja.</li> <li>3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja.</li> <li>4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.</b></li> </ul>

	5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja.	
--	--	--

**Penjelasan:**

Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:

1. Kehadiran;
2. kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
3. Kerja sama;
4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;
5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
6. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>14.b.K</b> Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak menerapkan budaya layanan.</li> <li>1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan.</li> <li>2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan.</li> <li>3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan.</li> <li>4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan.</li> <li>5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.</li> <li>• Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya.</li> </ul>		

- PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya.
- Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.
- Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.



**SARANA PRASARANA**

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>15.c.K</b> Tersedia layanan elektronik yang mudah diakses</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Layanan elektronik yang tidak mudah diakses. 1. Tersedia layanan elektronik dengan 1 kondisi. 2. Tersedia layanan elektronik dengan 2 kondisi. 3. Tersedia layanan elektronik dengan 3 kondisi. 4. Tersedia layanan elektronik dengan 4 kondisi. 5. Tersedia layanan elektronik dengan lebih dari 4 kondisi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto fitur atau konten laman website</li> <li>● Google Analytic</li> <li>● Link video peragaan cara akses layanan elektronik</li> <li>● Link layanan elektronik</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Layanan elektronik yang mudah diakses terdiri atas beberapa kondisi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat diakses 24 jam.</li> <li>2. Responsif dalam kecepatan akses layanan elektronik.</li> <li>3. Dapat diakses dari berbagai perangkat elektronik.</li> <li>4. Tampilan laman (interface) kompatibel.</li> <li>5. Nama/alamat yang mudah ditelusuri.</li> </ol>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>16.c.As</b> Tersedia layanan elektronik yang memudahkan interaksi antara penyedia dengan pengguna layanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia fasilitas apapun. 1. Tersedia fasilitas wajib. 2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap. 3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap. 4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap. 5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tangkapan layar fitur atau konten laman website</li> <li>● Link video peragaan cara akses layanan elektronik</li> <li>● Link layanan elektronik</li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p>		

Fitur adalah fungsi, kemampuan, atau desain khusus. Kemudahan interaksi antara penyedia dengan pengguna layanan dapat dilihat dengan ketersediaan hal-hal sebagai berikut:

1. Memiliki fitur untuk komunikasi dua arah (helpdesk dengan admin, dan chatbot).
2. Memiliki fitur penyesuaian penggunaan untuk bahasa.
3. Memiliki fitur summarisasi (frequently accessed, top search, top question, FAQ, etc).
4. Memiliki fitur notifikasi untuk pengguna.
5. Memiliki panduan penggunaan (video dan buku pedoman).
6. Memiliki fitur ramah pengguna disabilitas (*text to speech, speech to text, dst*).

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>17.c.K</b> Tersedia fitur keamanan pada layanan elektronik</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> <li>1. Memiliki 1 fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> <li>2. Memiliki 2 fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> <li>3. Memiliki 3 fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> <li>4. Memiliki 4 fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> <li>5. Memiliki lebih dari 4 fitur keamanan pada layanan elektronik.</li> </ol>	<p><b>Sertifikat, Foto akun, Surat dari Lembaga yang melakukan assessment keamanan</b></p>

**Penjelasan :**

Fitur keamanan pada layanan elektronik yang baik terdiri atas fitur-fitur berikut:

1. Memiliki personalisasi akun;
2. Memiliki autentikasi;
3. Memiliki enkripsi;
4. Memiliki notifikasi penggunaan kata sandi;
5. Terdapat 2 faktor otentikasi;
6. Sudah melalui *assessment* keamanan oleh lembaga yang berwenang;
7. Memiliki fitur tanda tangan elektronik;
8. Lain-lain.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>18.c.K</b> Tersedia Layanan Elektronik yang secara</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia Layanan Elektronik yang secara visual</li> </ol>	<p>• <b>Tangkapan layar dari website/apli</b></p>

visual memudahkan pengguna layanan	<p>memudahkan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan yang memenuhi 1 unsur</li> <li>2. tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan yang memenuhi 2 unsur</li> <li>3. tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan yang memenuhi 3 unsur</li> <li>4. tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan yang memenuhi 4 unsur</li> <li>5. tersedia Layanan Elektronik yang secara visual memudahkan pengguna layanan yang memenuhi lebih dari 4 unsur</li> </ol>	<p><b>kasi/ model lain.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Link dari laman website.</b></li> </ul>
------------------------------------	---	---

**Penjelasan:**

Layanan elektronik secara visual memudahkan pengguna layanan dapat terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tata letak/layout sederhana, ringkas, minim fitur pengalihan topik
2. Minimal *scroll* (menggulung layar) terutama pada halaman pertama
3. Teks mudah dibaca
4. Pemilihan bahasa dan gaya bahasa yang rapi dan baku
5. Keterangan konten (foto/grafik/tabel)
6. Lain-lain.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>19.c.As</b> Tersedia layanan daring pendukung yang memanfaatkan media elektronik lainnya di luar situs dan aplikasi</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia layanan daring pendukung.</li> <li>1. 1 media elektronik.</li> <li>2. 2 media elektronik.</li> <li>3. 3 media elektronik.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto/video media elektronik</li> </ul>

	4. 4 media elektronik. 5. lebih dari 4 media elektronik.	
<p><b>Penjelasan:</b> Media yang digunakan untuk mendukung layanan daring diluar situs dan aplikasi seperti saluran whatsapp, instagram, twitter, telegram, facebook messenger, email.</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>20.c.B</b> Tersedia penyimpanan data yang membantu aktivitas pengguna layanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak disediakan 1. Menggunakan penyimpanan data yang tidak berbayar 2. Memanfaatkan penyimpanan data bersama 3. Menggunakan/menyewa penyimpanan data dengan pihak ketiga 4. Hanya menggunakan penyimpanan data dengan server sendiri namun tidak memanfaatkan backup di cloud 5. Menggunakan penyimpanan data dengan server sendiri dan memanfaatkan backup di cloud</p>	<p><b>Foto/video penyimpan data</b></p>
<p><b>Penjelasan :</b> Jelas</p>		

## SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>21.d.T</b> Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun nonelektronik.</p> <p>1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi).</p> <p>2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak.</p> <p>3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum online (e-kiosk/ display TV/ layar monitor).</p> <p>4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website.</p> <p>5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Akun pengguna pada SIPPN</b></li> <li>● <b>Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009).</li> <li>● Sistem informasi pelayanan publik nasional adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017).</li> </ul>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>22.d.B</b> Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik.</li> <li>1. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan).</li> <li>2. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan) dan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR.</li> <li>3. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, dan survey kepuasan masyarakat.</li> <li>4. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, dan penilaian kinerja pemberi pelayanan.</li> <li>5. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal. Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan</p>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>23.d.As</b> Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring. 1. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan. 2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses. 3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel. 4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id). 5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki</b></li> <li>● <b>Screenshot tampilan back-end dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.</p>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>24.d.T</b> Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u> 0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan. 1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan. 2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran. 3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan. 4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan. 5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Foto atau screenshot paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)</b></li> </ul>

	secara harian dan detail/sangat lengkap.	
<b>Penjelasan :</b> Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.		



**KONSULTASI DAN PENGADUAN**

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>25.e.P</b> Tersedia media konsultasi dan pengaduan secara daring</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan.</li> <li>1. Tersedia 1 jenis media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan.</li> <li>2. Tersedia 2 jenis media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan</li> <li>3. Tersedia 3 jenis media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan</li> <li>4. Tersedia 4 jenis media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan</li> <li>5. Tersedia lebih dari 4 jenis media konsultasi dan pengaduan pengguna layanan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tangkapan layar atau link sarana konsultasi dan pengaduan secara daring</b></li> </ul>
<p>Jenis media konsultasi dan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Chatbot</li> <li>● Telepon</li> <li>● Website</li> <li>● Email</li> <li>● Media sosial</li> <li>● SP4N Lapor!</li> <li>● Aplikasi pesan digital</li> <li>● Lain-lain</li> </ul>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>26.e.P</b> Kecepatan respon konsultasi dan pengaduan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan lebih dari 14 x 24 jam.</li> <li>1. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 14x24 jam atau lebih cepat.</li> <li>2. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 7x24 jam atau lebih cepat.</li> <li>3. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 5x24 jam atau lebih cepat.</li> <li>4. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 3x24 jam atau lebih cepat.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tangkapan layar responsivitas sarana konsultasi dan pengaduan secara daring</b></li> </ul>

	5. Respon terhadap konsultasi dan pengaduan 1x24 jam atau lebih cepat.	
--	--	--

**Penjelasan :**  
Kecepatan respon dari konsultasi dan pengaduan merupakan jangka waktu tanggapan yang diberikan penyelenggara pelayanan atas laporan yang diterima.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<b>27.e.Ak</b> Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Skala Nilai: 0. Tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan. 2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan. 3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev. 4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti. 5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan</b></li> <li>● <b>Screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR!</b></li> <li>● <b>Laporan berkala</b></li> </ul>

**Penjelasan :**  
Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus.  
Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.  
Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.  
Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.  
Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media *online* maupun *offline*, dalam bentuk: *pie chart*, infografis, hingga laporan.  
  
Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya.

Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>28.e.Ak</b></p> <p>Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.</p>	<p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti.</p> <p>1. &lt; 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!.</p> <p>2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!.</p> <p>3. &lt; 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.</p> <p>4. ≥ 50% - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.</p> <p>5. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya</b></li> <li>● <b>Screenshot tampilan pada SP4N-LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018).</p>		

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**


<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>29.f.B</b> Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u>                      0. Tidak tersedia inovasi.                      1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi.                      2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun.                      3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun).                      4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun.                      5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Proposal Inovasi Pelayanan Publik</b></li> <li>● <b>Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (blueprint)</b></li> <li>● <b>Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll)</b></li> <li>● <b>Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.</li> <li>3. Kompetisi level instansi: kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.</li> <li>4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.</li> <li>5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri.</li> </ol> <p>((PermenPANRB 91/2021)</p>		

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>30.f.B</b> Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi.</li> <li>1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum.</li> <li>2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum.</li> <li>3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya.</li> <li>4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya.</li> <li>5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi</b></li> <li>● <b>Foto atau dokumen penganggaran inovasi</b></li> <li>● <b>Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi</b></li> <li>● <b>Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.</li> <li>2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.</li> <li>3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;</li> <li>b. Anggaran : Dokumen penganggaran;</li> <li>c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;</li> <li>d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.</li> </ol> </li> </ol>		

**INFORMASI TAMBAHAN**

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia sistem antrian.</p> <p>1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas.</p> <p>2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas.</p> <p>3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas.</p> <p>4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas.</p> <p>5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian</b></li> <li>● <b>Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp untuk sistem antrian online</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b></p> <p>Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.</p> <p>Fasilitas sistem antrian dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.</li> <li>2. Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.</li> <li>3. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.</li> </ol>		

**FORMULIR PENILAIAN DARI MASYARAKAT KODE A**

	<p><b>LEMBAR PENILAIAN PEKPPP</b></p>	<p><b>F-03 A (LURING)</b></p>
<b>Form Responden</b>		
Instansi	:	..... .....
Unit Lokus	:	..... .....
<p><b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b></p> <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>		

**I. KEBIJAKAN PELAYANAN**

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian
			●—————●
			(0) (1) (2) (3) (4) (5)
1.	<b>1.a.K1</b>	<b>Persyaratan</b> yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
2.	<b>2.a.K1</b>	<b>Prosedur</b> yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
3.	<b>3.a.K1</b>	<b>Tarif</b> yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
4.	<b>4.a.K1</b>	Lama <b>waktu</b> pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.	(0) (1) (2) (3) (4) (5)

**II. PROFESIONALISME SDM**

5.	<b>5.b.Ak</b>	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
----	---------------	--	-------------------------

6.	<b>6.b.Ak</b>	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.	① ② ③ ④ ⑤
7.	<b>7.b.Ak</b>	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	① ② ③ ④ ⑤

### III. SARANA PRASARANA

8.	<b>8.c.As</b>	Tempat parkir yang disediakan memadai.	① ② ③ ④ ⑤
9.	<b>9.c.K</b>	Sarana ruang tunggu layanan nyaman.	① ② ③ ④ ⑤
10.	<b>10.c.As</b>	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.	① ② ③ ④ ⑤
11.	<b>11.c.As</b>	Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>fotocopy</i> /toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst)	① ② ③ ④ ⑤

### IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK


12.	<b>12.d.T</b>	Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).	① ② ③ ④ ⑤
13.	<b>14.d.T</b>	Kemudahan akses informasi di lokasi layanan. (tatap muka).	① ② ③ ④ ⑤

### V.

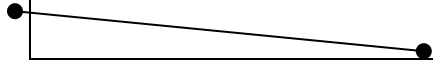
14.	<b>15.e.K</b>	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses	① ② ③ ④ ⑤
-----	---------------	--	-----------



**FORMULIR PENILAIAN DARI MASYARAKAT KODE B**

 <p><b>panrb</b> KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</p>	<p><b>LEMBAR PENILAIAN PEKPPP</b></p>	<p><b>F-03 B (DARING)</b></p>
<b>Form Responden</b>		
Instansi	:	..... .....
Unit Lokus	:	..... .....
<p><b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b></p> <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>		

**I. KEBIJAKAN PELAYANAN**

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian
			 ① ② ③ ④ ⑤
1.	<b>1.a.K1</b>	<b>Persyaratan</b> yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.	① ② ③ ④ ⑤
2.	<b>2.a.K1</b>	<b>Prosedur</b> yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.	① ② ③ ④ ⑤
3.	<b>3.a.K1</b>	<b>Tarif</b> yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.	① ② ③ ④ ⑤
4.	<b>4.a.K1</b>	Lama <b>waktu</b> pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.	① ② ③ ④ ⑤

**II. PROFESIONALISME SDM**

5.	<b>5.b.Ak</b>	Petugas pengelola layanan elektronik responsif dalam memberikan tanggapan/penyelesaian.	① ② ③ ④ ⑤
----	---------------	---	-----------

**III. SARANA PRASARANA**

6.	<b>6.c.As</b>	Layanan daring mudah diakses.	① ② ③ ④ ⑤
7.	<b>7.c.As</b>	Interaksi dengan penyedia layanan mudah dilakukan.	① ② ③ ④ ⑤
8.	<b>8.c.As</b>	Layanan daring secara visual memudahkan pengguna layanan.	① ② ③ ④ ⑤
9.	<b>9.c.Ak</b>	Keamanan layanan daring terjamin.	① ② ③ ④ ⑤

**IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

10.	<b>10.d.T</b>	Akses informasi layanan daring mudah diakses (informasi layanan melalui website, aplikasi, media sosial, dll)	① ② ③ ④ ⑤
-----	---------------	---	-----------

**V. KONSULTASI DAN PENGADUAN**

11.	<b>11.e.T</b>	Informasi mengenai layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses.	① ② ③ ④ ⑤
-----	---------------	--	-----------

**CONTOH FORMAT BERITA ACARA**

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
Jalan Jend. Sudirman Kav. 69 JAKARTA 12190**

**BERITA ACARA HASIL PEMERIKSAAN DOKUMEN MELALUI METODE DESK  
EVALUASI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PELAYANAN \_\_\_\_\_ TAHUN \_\_\_\_\_**

Pada hari ini \_\_\_\_\_, tanggal \_\_\_\_\_ 2022, Kami Tim Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen melalui metode desk evaluation menyatakan sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>PENGAMATAN LAPANGAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	KEBIJAKAN PELAYANAN		
2	PROFESIONALISME SDM		
3	SARANA PRASARANA		
4	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK		
5	KONSULTASI DAN PENGADUAN		
6	INOVASI		

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

(tgl, bulan, tahun)

Mengetahui,  
(Nama Unit Lokus)

TIM EVALUATOR  
Ketua

Anggota

(Nama Evaluator)  
NIP.

(Nama Evaluator)  
NIP.

(Nama Evaluator)  
NIP.

**FORMAT LAPORAN HASIL PEKPPP**

**LAPORAN HASIL PEMANTAUAN EVALUASI PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**TAHUN**\_\_\_\_\_

**Instansi** :

**Unit Kerja** :

**Capaian Indeks** :

<b>NO</b>	<b>ASPEK</b>	<b>REKOMENDASI</b>
1.	Kebijakan Pelayanan	
2.	Profesionalisme SDM	
3.	Sarana Prasarana	
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	
5.	Konsultasi dan Pengaduan	
6.	Inovasi	

Plt. MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

ttd

MOH. MAHFUD MD