PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTORAT DAERAH
Jalan Batu Sisir – Bukit Arai Gedung PTSP Ranai, Kepulauan Riau 29783
Pos-el: inspektorat@natunakab.go.id

Ranai, 25 Juli 2024

Nomor : 700.1.2.8/498/INSP-IRBAN III/VII/ 2024
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Hasil Evaluasi Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik**

Yth.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
3. Kepala Dinas Sosial
4. Kepala Dinas Kesehatan
5. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
6. Kepala Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Barat
7. Kepala Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga

di-

Tempat

Dengan ini disampaikan Hasil Evaluasi Kepatuhan Terhadap Stándar Pelayanan Publik pada 7 (tujuh) lokus berdasarkan Surat Tugas Inspektur Daerah Kabupaten Natuna Nomor : 00291/ST/6.01.05.001/2024 tanggal 3 Juli 2024, bahwa telah dilakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud), Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Barat dan Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga dengan pokok-pokok bahasan sebagai berikut :

1. Dasar Pelaksanaan Evaluasi

1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
6) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7) Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.

2. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah sebagai berikut:

1) mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki, pemenuhan komponen standar pelayanan publik, sarana dan media pengelolaan pengaduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik; dan
2) mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran/rekomendasi yang diberikan guna perbaikan kualitas pelayanan publik serta sebagai upaya pencegahan potensi terjadinya maladministrasi.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup Evaluasi

Sasaran evaluasi adalah mendorong Pemerintah Daerah melalui Perangkat Daerah terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan hingga pengelolaan pengaduan.

Ruang lingkup evaluasi meliputi komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan, yang mencakup 4 (empat) dimensi yaitu:

a. Dimensi Input, yang terdiri dari variable Penilaian Kompetensi Pelaksana Layanan (ada 6 indikator) dan variable Pemenuhan Sarana Prasarana Pelayanan (ada 9 indikator);
b. Dimensi Proses, yang terdiri dari variabel Standar Pelayanan (ada 11 indikator);
c. Dimensi Output, yang terdiri dari variabel Persepsi Maladministrasi (ada 5 indikator); dan
d. Dimensi Pengaduan, yang terdiri dari variabel Pengelolaan Pengaduan (ada 6 indikator).

4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan mulai tanggal 03 s.d 12 Juli 2024 pada 7 (tujuh) lokus, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Barat dan Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna.

5. Batasan dan Tanggung Jawab

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.

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 semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

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 semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan digunakan sebagai standar penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat/publik untuk melayani secara cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam melakukan evaluasi, terdapat dimensi dan indikator yang harus dipenuhi oleh setiap perangkat daerah/unit pelayanan. Perangkat daerah/unit pelayanan diminta untuk melengkapi variabel/indikator dari masing-masing dimensi penilaian kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik itu berupa dokumen maupun sarana prasarana. Dimensi yang harus dipenuhi meliputi Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output dan Dimensi Pengaduan. Dan masing masing Dimensi mempunyai indikator dan sub indikatornya masing masing.

Dimensi Input terdiri dari 2 (dua) indikator yaitu indikator pertama adalah kompetensi pelaksana yang terdiri dari 6 sub indikator, yaitu : ketersediaan dan pengetahuan tentang komponen standar pelayanan, ketersediaan dan pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan, pengetahuan tentang lembaga Ombudsman, pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi, pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman, dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan; sedangkan indikator kedua dalam dimensi input ini adalah adalah sarana prasarana yang terdiri dari 9 sub indikator, yaitu : frekuensi pengawasan internal, ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK), ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana, ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan, ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan, ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus, dan ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat.

Pada Dimensi Proses terdapat 11 (sebelas) indikator yang menggambarkan penilaian kepatuhan yang terdiri dari : ketersediaan persyaratan, ketersediaan sistem mekanisme dan prosedur, ketersediaan jangka waktu penyelesaian, ketersediaan biaya/tarif, ketersediaan produk

pelayanan, maklumat layanan (publikasi dan substansi/kualitas), pelayanan khusus, ketersediaan visi-misi pelayanan, ketersediaan moto pelayanan, ketersediaan atribut, dan ketersediaan pelayanan terpadu.

Selanjutnya, Dimensi Output yaitu bagaimana menilai atas persepsi/tanggapan terhadap Maladministrasi dengan 5 (lima) indikator, yang terdiri dari: penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, dan tidak patut.

Dimensi Pengaduan terdiri dari 7 (tujuh) indikator, yaitu: bagaimana penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan, penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, jangka waktu penyelesaian pengaduan, dan pelaksanaan penyelesaian pengaduan.

Tanggungjawab Evaluator hanya sebatas simpulan hasil evaluasi. Kebenaran dan validitas dokumen yang disampaikan kepada evaluator sebagai dasar pengambilan simpulan menjadi tanggungjawab organisasi penyelenggara pelayanan publik.

6. Metodologi Evaluasi

Metodologi yang digunakan dalam evaluasi ini adalah dengan melakukan pemantauan/observasi secara langsung pelaksanaan pelayanan, melakukan wawancara kepada penyelenggara layanan dan menelaah dokumen administrasi dalam rangka kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil evaluasi atas Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output, dan Dimensi Pengaduan pada masing-masing Lokus, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan keempat dimensi yang dievaluasi (input, proses, output, pengaduan), baik dari segi kompetensi penyelenggara

pelayanan publik, kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki, pemenuhan komponen standar pelayanan publik, sarana dan media pengelolaan pengaduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sudah terpenuhi sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan publik, namun tetap harus terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

DPMPTSP dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari keempat dimensi (input, proses, output, pengaduan) sudah baik, namun saat ini masih dilaksanakan pembangunan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Natuna, sehingga beberapa fasilitas pendukung pelayanan publik dalam proses perbaikan dan tidak dapat digunakan secara maksimal untuk sementara waktu. Diharapkan Pembangunan dapat segera selesai dan sarana prasarana pelayanan dapat berfungsi normal kembali untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

3) Dinas Sosial

Dinas Sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus berupaya membenahi beberapa fasilitas pendukung pelayanan walaupun dengan kondisi perkantoran yang terbatas. Dari hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan terhadap 4 (empat) dimensi (input, proses, output dan pengaduan), penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial sudah berjalan dengan baik, dari sisi kecukupan pemenuhan sarana prasarana dan komponen standar pelayanan publik serta sarana pengelolaan pengaduan sudah tersedia. Dinas Sosial ada kebijakan mengganti petugas pelayanan setiap tahun, sehingga perlu ditingkatkan lagi pemahaman terkait kompetensi pelaksana pelayanan publik bagi yang baru ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan publik.

4) Dinas Kesehatan

Berdasarkan pemantauan dan evaluasi atas 4 (empat) dimensi (input, proses, output, pengaduan) pada Dinas Kesehatan, aspek pemenuhan

sarana prasarana sudah baik, gedung yang dimilki cukup representatif dan sudah memenuhi kriteria dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Dari aspek kompetensi pelaksana layanan, telah mempunyai pemahaman yang memadai tentang komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, maladministrasi, Lembaga Ombudsman dan layanan yang ramah pada kelompok marginal/rentan, namun masih ada pelaksana layanan yang harus ditingkatkan pengetahuannya. Dari aspek kepatuhan terhadap standar pelayanan sudah terpenuhi, serta sudah tersedia media/sarana pengelolaan pengaduan dan telah dikelola dengan baik.

5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Dari hasil pemantauan dan evaluasi atas Dimensi Input, Proses, Output, dan Pengaduan, perlu ditingkatkan kompetensi dan pengetahuan/pemahaman pelaksana penyelenggara pelayanan. Untuk pemenuhan sarana prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan sebagian sudah terpenuhi. Komponen standar pelayanan dan media pengaduan telah tersedia. Masih perlu dukungan sumberdaya untuk membantu pelaksana pelayanan agar penyelengaraan pelayanan dapat tercapai maksimal.

6) Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Barat

Dari sisi kompetensi penyelenggara layanan, telah terdapat pengetahuan yang memadai terkait komponen standar pelayanan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya yang meliputi pelayanan kepada penyandang disabilitas, ramah anak dan masyarakat marjinal, pengetahuan terkait maladministrasi, dan pengetahuan terkait Lembaga Ombudsman. Dari aspek sarana prasarana Puskesmas telah memiliki sarana prasarana yang memadai sesuai dengan standar pelayanan, walaupun belum maksimal. Pemenuhan komponen standar pelayanan juga sudah dimiliki sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan publik, dan secara rutin dilakukan pengawasan oleh atasan langsung. Puskesmas sudah memiliki sarana pengelolaan pengaduan dalam rangka pelayanan publik dan melaksanakan kegiatan penyuluhan

kepada masyarakat, baik langsung maupun melalui media informasi lainnya.

7) Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga

Penyelenggara layanan secara umum telah memiliki pengetahuan yang memadai terkait komponen standar pelayanan, pengetahuan terkait tugas pokok, fungsi dan kewenangannya, pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marjinal/rentan, pengetahuan terkait maladministrasi, dan pengetahuan tentang Lembaga Ombudsman. Namun untuk staf pelayanan perlu ditingkatkan lagi pengetahuannya. Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga sudah memiliki sarana prasarana yang memadai dan telah memenuhi komponen standar pelayanan sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang harus dipenuhi. Puskesmas Pulau Tiga juga telah memiliki sarana pengelolaan pengaduan dalam rangka pelayanan publik dengan baik, serta melaksanakan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media lainnya.

Adapun hasil evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik atas 4 (empat) dimensi yaitu Dimensi Input, Proses, Output dan Pengaduan pada 7 (tujuh) lokus di Kabupaten Natuna tahun 2024 dapat dilihat pada lembar evaluasi pada masing-masing lokus (terlampir).

8. Penutup

1) Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi atas Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output dan Dimensi Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga Barat dan Puskesmas Kecamatan Pulau Tiga, secara umum dapat disimpulkan bahwa kompetensi penyelenggara layanan sudah baik, sudah memiliki sarana prasarana yang memadai, sudah memiliki komponen standar pelayanan serta sarana dan media pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2) Saran

Atas hasil evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2024, secara umum disarankan kepada para penyelenggara layanan agar:

a. meningkatkan lagi pengetahuan pelaksana pelayanan yang dapat di implementasikan berupa bimbingan teknis/pembekalan kepada sumber daya penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik, terutama terhadap pengguna layanan khusus, penanganan keamanan/keselamatan dan lainnya yang diperlukan.
b. melengkapi atribut pelaksana layanan yang menangani help desk di masing masing lokus (untuk beberapa lokus sudah tersedia dan memadai).
c. meningkatkan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas, kelompok marginal dan ramah anak pada setiap lokus.
d. meningkatkan penyampaian layanan dan dipublikasikan, baik melalui media elektronik maupun non elektronik.

Demikian laporan hasil evaluasi ini disampaikan, untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Inspektur Daerah,

ROBERTUS L,S, S.H, M.M, CTIA
NIP. 19700101 200012 1 010

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Staf Bidang Pelayanan Staf Pelayanan dapat menyebutkan pengertian dan 8 komponen standar pelayanan, namun perlu dibaca lagi supaya bisa menyebutkan dengan lancar mana yang termasuk service delivery dan manufacturing 2. Staf Pengaduan Staf Pengaduan dapat menyebutkan definisi dan 14 komponen standar pelayanan dan sudah bagus, tinggal menambahlan wawasan terkait mana yang service delivery dan manufacturing
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Staf Bidang Pelayanan Petugas tidak tahu Peraturan tentang SOTK Dinsos, jadi disarankan untuk membaca peraturan terkait supaya mengetahui tugas dan kewenangan, namun yang bersangkutan bisa menjelaskan tusi nya di bidang pelayanan sesuai dengan SK Kadinsos. 2. Staf Pengaduan Staf pengaduan tidak mengetahui peraturan tentang SOTK Dinsos, namun yang bersangkutan sudah bisa menyampaikan tusi jabatannya
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Staf Bidang Pelayanan Staf Bidang Pelayanan dapat menyebutkan pengertian dan peraturan ttg Ombudsman dgn benar. 2. Staf Pengaduan Staf pengaduan dapat menyampaikan definisi dengan bagus namun di peraturannya ada sedikit keraguan namun sudah benar.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	Bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Staf Bidang Pelayanan Petugas dapat menyampaikan pengertian dan 4 bentuk mal administrasi, namun tidak begitu lancar, jadi disarankan utk dibaca kembali aturan terkait spy bisa menjelaskan dgn lancar dan sempurna. 2. Staf Pengaduan Staf pengaduan sudah menyampaikan dengan bagus terkait dengan maladministrasi dan disertai juga dengan bentuk-bentuk maladministrasi lebih dari 4.
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Staf Bidang Pelayanan Petugas dapat menyebutkan pengertian dari rekomendasi Ombudsmann namun tidak mengetahui rekomendasi yang diberikan Ombudsman kepada Dinsos. 2. Staf Pengaduan Staf pengaduan bisa menyampaikan definisi bahkan rekomendasi dari ombudsman pada tahun lalu

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Staf Bidang Pelayanan Staf pelayanan dapat menyampaikan pengertian dan 4 kelompok marginal, namun penjelasan masing-masing unit layanan khusus masih perlu disempurnakan dengan banyak membaca peraturan terkait. 2. Staf Pengaduan Staf pengaduan sudah bisa menyampaikan namun masih bisa diperluas, namun belum bisa menyampaikan peraturannya.
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Rapat Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan per Triwulan
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia dokumen Peta Jabatan
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Telah terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Belum terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Sudah terdapat Laporan SKM 2023 dan 2024
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Sudah terdapat Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2023
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi dan sudah terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Sudah terdapat Foto petugas parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Sudah terdapat foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Sudah terdapat Foto Tempat Penitipan Jaket /Helm
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Sudah terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Sudah tedapat Kantin
		Ruang Ibadah	Sudah tersedia Ruang Ibadah
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Sudah terdapat Jalan landai dengan pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Sudah terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Sudah terdapat Loket Khusus
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Sudah terdapat Parkir Khusus yang mudah diakses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan
		2. Website	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Website

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		3. Social Media	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Sosial Media
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II.	**Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)**		
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara elektronik melalui website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Non Elektronik	
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan yang memuat semua tugas dari setiap jabatan dalam Tim
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah tersedia Kotak Pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak kritik dan saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pengelolaan pengaduan kurang lebih 2 kali di tahun 2024
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki alur pengaduan, SOP pengaduan, dan semua form pengelolaan pengaduan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Telah memiliki Laporan pengaduan yang didalamnya memuat tindak lanjut dari aduan yang telah masuk dan telah memiliki buku pencatatn pengaduan
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, Laporan pengaduan yang telah memuat tindak lanjut pengaduan dan telah miliki buku pencatatan pengelolaan pengaduan

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Kepala Disdukcapil 2. Ketua Tim Pengaduan Agar bisa menambah komponen yang diingat 3. Staf Bidang Pengaduan 4. Staf bidang Pelayanan Memperkuat defenisi dan jumlah hafalan komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Kepala Disdukcapil Bisa menjelaskan Tusi OPD, Jabatan dan Nomor perbup SOTK 2. Ketua Tim Pengaduan Bisa menjelaskan Tusi jabatan, dan OPD, namun belum bisa menyebut nomor perbup sotk OPD 3. Staf Bidang Pengaduan Bisa menjelaskan tusi jabatan dan tusi OPD, agar dapat di hafal kembali nomor perbup sotk dukcapil. Staf bidang Pelayanan Hanya bisa menjawab tusi Jabatan, belum bisa menjawab nomor perbup dan tusi OPD, agar bisa kembali membaca terkait materi tersebut.
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Kepala Disdukcapil Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Tim Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dengan baik, namun belum bisa menjelaskan nomor perundangan. 3. Staf Bidang Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 4. Staf bidang Pelayanan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Kepala Disdukcapil Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi. 2. Ketua Tim Pengaduan Bisa menyebutkan Pengertian dan 3 bentuk mal administrasi 3. Staf Bidang Pengaduan Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi. 4. Staf bidang Pelayanan Bisa menyebutkan Pengertian dan 3 bentuk mal administrasi

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Kepala Disdukcapil Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya. 2. Ketua Tim Pengaduan : Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya. 3. Staf Bidang Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya. 4. Staf bidang Pelayanan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada namun belum bisa menjelaskan tindak lanjutnya. Agar dapat menjelaskan tindak lanjut rekom ombudsman
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Kepala Disdukcapil Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 2. Ketua Tim Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian namun belum bisa mengingat 2 kelompok marginal, ibu hamil dan menyusui 3. Staf bidang pengaduan FO Belum bisa menjelaskan defenisi dan kelompok marginal, namun bisa menjelaskan layanan khusus di OPD terkait. 4. Staf bidang Pelayanan Bisa menjelaskan pengertian namun belum bisa mengingat 2 kelompok marginal, ibu hamil dan menyusui
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Rapat Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan perbulan
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia Peta Jabatan pada Disduk
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada Disduk
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Belum terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Sudah terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Sudah terdapat Laporan SKM 2023 dan 2024
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Sudah terdapat Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2023
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi belum terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Sudah terdapat Foto petugas parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Sudah terdapat foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Sudah terdapat Foto Tempat Penitipan Jaket /Helm
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Sudah terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Sudah tedapat Kantin
		Ruang Ibadah	Sudah tersedia Ruang Ibadah
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Sudah terdapat Jalan landai dengan pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Sudah terdapat Toilet Khusus

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Loket Khusus	Sudah terdapat Loket Khusus
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Sudah terdapat Parkir Khusus yang mudah diakses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan
		2. Website	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Website
		3. Social Media	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Sosial Media
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)			
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara elektronik melalui website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di Kantor disdukcapil
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	
		Non Elektronik	
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan yang memuat tugas dari setiap jabatan dalam Tim
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Kotak pengaduan tidak ada namun menggunakan metode pohon pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan pertahunnya
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bidang terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki alur pengaduan, SOP pengaduan, dan semua form pengelolaan pengaduan, namun belum memiliki buku pencatatan pengaduan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Telah memiliki Laporan pengaduan yang didalamnya memuat tindak lanjut dari aduan yang telah masuk namun belum memiliki buku catatan pengaduan
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, Laporan pengaduan yang telah memuat tindak lanjut pengaduan namun belum memiliki buku pencatatan pengaduan

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 2. Ketua tim pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP, bisa menjelaskan komponen SP sebanyak 5, agar bisa mengingat kembali komponen Standar Pelayanan 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan defenisi SP, bisa menjelaskan komponen SP sebanyak 5, agar bisa mengingat kembali komponen Standar Pelayanan 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan Tusi OPD, Jabatan dan Nomor perbup SOTK 2. Ketua tim pengaduan : Bisa menjelaskan Tusi OPD, Jabatan dan Nomor perbup SOTK 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan Tusi jabatan, dan OPD, namun belum bisa menyebut nomor perbup sotk OPD 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan Tusi OPD, Jabatan dan Nomor perbup SOTK
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Tim Pengaduan : Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 4. Staf Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi 2. Ketua Tim Pengaduan : Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi 3. Staf Pelayanan Bisa menyebutkan Pengertian dan 3 bentuk mal administrasi, agar bisa menambah hafalan bentuk mal administrasi. 4. Staf Pengaduan Bisa menyebutkan Pengertian dan 4 bentuk mal administrasi

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya 2. Ketua Tim Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya 3. Staf Pelayanan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada namun belum bisa menjelaskan tindak lanjutnya. Agar dapat menjelaskan tindak lanjut rekom ombudsman 4. Staf Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Kepala DMPTSP Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 2. Ketua Tim Pengaduan : Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 3. Staf Pelayanan Bisa menjelaskan pengertian namun belum bisa mengingat beberapa kelompok marginal. 4. Staf Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Rapat Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan perbulan
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia Peta Jabatan pada DPMPTSP
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada DPMPTSP
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Sudah terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Belum terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Sudah terdapat Laporan SKM 2023 dan 2024
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Belum terdapat Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2023
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi dan sudah terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Belum terdapat Foto petugas parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Belum terdapat foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Sudah terdapat Foto tempat Penitipan Jaket /Helm
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Sudah terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Sudah tedapat Kantin
		Ruang Ibadah	Sudah tersedia Ruang Ibadah
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Belum tersedia step lobby dg pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Sudah terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Sudah terdapat Loket Khusus

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Guiding block	Sudah terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Belum tersedia parkir khusus
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum ada alat bantu tuna netra/rungu
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia
		2. Website	Sudah tersedia
		3. Social Media	Sudah tersedia
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)			
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Dalam Proses
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di Kantor DPMPTSP
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	Tersedia Pelayanan terpadu pada DPMPTSP secara Elektronik yaitu sudah dipublikasikan pada Website dan Media Sosial berupa IG, FB
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan terpadu pada DPMPTSP secara Non Elektronik yang terpajang pada Dinding area Pelayanan pada DPMPTSP
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah tersedia kotak pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan dengan perkiraannya pertriwulan
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki alur pengaduan, SOP pengaduan, dan semua form pengelolaan pengaduan, dan buku pencatatan pengaduan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Telah memiliki Laporan pengaduan namun tidak memiliki tindak lanjut didalamnya dikarenakan tidak memiliki aduan dan sudah memiliki buku pencatatan pengaduan
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, Laporan pengaduan namun tidak memiliki tindak lanjut didalamnya dikarenakan tidak memiliki aduan dan sudah memiliki buku pencatatan pengaduan

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Staf pelayanan Belum bisa menjelaskan SP dengan baik, agar bisa dibaca kembali, diperkuat pengertian dan hafalan komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Staf pelayanan Bisa menyebutkan tusi jabatan namun belum bisa menjelaskan tusi dinas dan nomor perbup sotk 2.Staf pengaduan Staf pengaduan masih digabung. menjadi perhatian, agar bisa staf pengaduan di pisah dengan staf pelayanan
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Staf pelayanan Bisa menjawab pengertian namun belum bisa menyebutkan nomor perundangan
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten	1. Staf pelayanan Bisa namun belum menjelaskan dengan baik, agar Pengertian di perkuat dan bentuk mal administrasi di baca kembali
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Staf pelayanan Tidak bisa menjawab

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Staf pelayanan Bisa menyebut kelompok marginal namun tidak menjelaskan dengan baik pengertian kelompok marginal
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Dalam Proses
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia Peta Jabatan pada Disdikbud
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada Disdikbud
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Sudah terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Belum terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Dalam proses
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Dalam proses
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi belum terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Tidak terdapat Foto Petugas Parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Tidak terdapat Foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Dalam proses
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Tidak terdapat mesin antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Tidak tedapat Kantin
		Ruang Ibadah	Sudah tersedia Ruang Ibadah
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Sudah terdapat Jalan landai tetapi tidak terdapat pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Belum terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Belum terdapat Parkir Khusus yang mudah diakses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan
		2. Website	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Website

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		3. Social Media	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Sosial Media
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II.	**Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)**		
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara elektronik melalui website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di KAntor disdukcapil
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Non Elektronik	
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah memiliki kotak pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan pertriwulan dengan akan melengkapi Notula pada rapatnya
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki semua form pengelolaan pengaduan dan memiliki buku pencatatan pengaduan, namun belum memiliki alur pengaduan, dan SOP pengaduan dan dalam progres menyiapakan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Laporan pengaduan belum ada, namun rekapan aduan ada
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, tapi belum memiliki Laporan pengaduan, namun rekapan aduan ada

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP, bisa menjelaskan komponen SP sebanyak 5, agar bisa mengingat kembali komponen Standar Pelayanan 2. Staf pelayanan: Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 3. Staf pengaduan 5 Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian namun belum bisa menjelaskan perbup sotk. agar Membaca kembali dan mengingat perbup nomor 2 tahun 2022 2. Staf pelayanan Belum bisa menjelaskan tusi dinas dan nomor perbup. namun bisa menjelsakan tusi jabatan. Staf pengaduan Bisa menjelaskan pengertian namun belum bisa menjelaskan perbup sotk. agar Membaca kembali dan mengingat perbup nomor 2 tahun 2022
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Staf pelayanan : Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 3. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi. 2. Staf Pelayanan Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi. 3. Staf pengaduan Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 4 bentuk mal administrasi. bisa ditambahkan lagi hafalan bentuk mal administrasinya.
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya. 2. Staf pelayanan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya. 3. Staf pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan menjabarkan rekomendasi yang ada dan tindak lanjutnya.

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 2. Staf pelayanan Bisa menjelaskan kelompok marginal namun pengertian kelompok marginal belum sempurna agar dapat dibaca kembali 3. Staf pengaduan Bisa menjelaskan kelompok marginal namun pengertian kelompok marginal belum sempurna agar dapat dibaca kembali
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Rapat Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan pertriwulan
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia Peta Jabatan pada Dinkes
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada Dinkes
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Belum terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Belum terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Sudah terdapat Laporan SKM 2023 dan 2024
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Sudah terdapat Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2023
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi belum terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Dalam Proses
		Foto Karcis/kartu parkir	Tidak memiliki Foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Sudah terdapat Foto Tempat Penitipan Jaket /Helm
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Tidak terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Dalam Proses
		Ruang Ibadah	Dalam Proses
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Sudah terdapat Jalan landai dengan pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Sudah terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Sudah terdapat Loket Khusus
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Belum terdapat Parkir Khusus yang mudah diakses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Dalam Proses

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		2. Website	Dalam Proses
		3. Social Media	Dalam Proses
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II.	**Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)**		
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Dalam Proses
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di Kantor Dinkes
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	Dalam Proses
		Non Elektronik	Dalam Proses
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah tersedia Kotak Pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan kurang lebih pertriwulan
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki alur pengaduan, dan semua form pengelolaan pengaduan namun SOP pengaduan dalam proses disiapkan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Laporan pengaduan tidak ada, namun rekapan aduan ada dan buku pencatatan pengaduan belum ada (on progres)
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, tapi Laporan pengaduan tidak ada, namun rekapan aduan ada an buku pencatatan pengaduan belum ada (on progres)

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PUSKESMAS PULAU TIGA BARAT KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi SP, bisa menjelaskan komponen SP sebanyak 5, agar bisa mengingat kembali komponen Standar Pelayanan 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi dengan baik, namun belum bisa menjelaskan nomor perundangan. 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dengan baik, namun belum bisa menjelaskan nomor perundangan. 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan defenisi dengan baik, namun belum bisa menjelaskan nomor perundangan. 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dengan baik, namun belum bisa menjelaskan nomor perundangan.
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan Pengertian dan lebih dari 5 bentuk mal administrasi. 3. Staf pelayanan: Bisa menjelaskkan pengertian dan 4 bentuk mal administrasi agar bisa diingat kembali 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskkan pengertian dan 3 bentuk mal administrasi agar dapat mengingat lebih pada defenisi dan bentuk mal administrasi

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Kapus Bisa menjelaskan pengertian rekomendasi ombudsman 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian rekomendasi ombudsman 3. Staf pelayanan: Pengertian belum sempurna tentang rekomendasi ombudsman 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan pengertian rekomendasi ombudsman
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Kapus Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 3. Staf pelayanan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah tesedia Peta Jabatan pada Puskesmas Pulau Tiga Barat
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia ANJAB ABK pada Puskesmas Pulau Tiga Barat
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada Puskesmas Pulau Tiga Barat
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat Jalur Evakuasi dan Titk Kumpul
		CCTV	Belum terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Belum terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Dalam Proses
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Dalam Proses
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi belum terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Belum terdapat foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Belum terdapat foto Karcis/Kartu Parkir
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Sudah terdapat Foto Tempat Penitipan Jaket /Helm
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Tidak terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Belum tedapat Kantin
		Ruang Ibadah	Dalam Proses
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Sudah terdapat Jalan landai tetapi belum terdapat pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Belum terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Sudah terdapat Loket Khusus
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Sudah terdapat Parkir Khusus yang mudah diakses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan
		2. Website	Dalam Proses
		3. Social Media	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Sosial Media
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)			
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Tersedia Jangka waktu Penyelesaian, Ketersediaan Biaya/Tarif dan tersedia Produk Pelayanan non Elektronik
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Non Elektronik
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Dalam Proses
		Non Elektronik	Dalam Proses
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di Puskesmas Pulau Tiga Barat

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	
		Non Elektronik	
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah memiliki kotak pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan perbulannya dengan sekaligus rapat pada lokmin
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki semua form pengelolaan pengaduan, alur pengaduan, SOP pengaduan dan buku pencatatan pengeduan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Sudah memiliki Laporan pengaduan ada
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, Laporan pengaduan, dan buku pengaduan

LEMBAR EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PUSKESMAS PULAU TIGA KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)			
Wawancara			
1	Ketersediaan dan Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. ada 14 Komponen Standar Pelayanan diantaranya ialah: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur 3.Jangka Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif, 5.Produk 6.Layanan Penanganan Pengaduan & Saran, 7.Dasar Hukum 8.Sarana Prasarana/ Fasilitas 9.Kompetensi Pelaksanaan 10.Pengawasan Internal 11.Jumlah Pelaksana 12.Jaminan Pelayanan 13.Jaminan Keamanan 14.Keselamatan Pelayanan Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen 3. Staf pelayanan: Tidak bisa menjawab 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi SP dan menyebutkan lebih dari 8 komponen
2	Ketersediaan dan Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Tugas dapat diartikan bahwa merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan seorang individu. Sedangkan wewenang merupakan suatu aktifitas dimana seseorang atau suatu posisi memanfaatkan sumber daya, maupun itu sumber daya manusia sekalipun untuk mencapai tujuan yg diharapkan dari suatu organisasi. yang mana Tugas dan kewenangan jabatan di atur dalam Perbup Nomor 2 Tahun 2022 tentang SOTK dinas Kabupaten Natuna dan Badan Perbup Nomor 8 tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	1. Kapus Bisa menjelaskan Tusi jabatan, dan OPD, namun belum bisa menyebut nomor perbup sotk OPD 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan Tusi OPD, Jabatan dan Nomor perbup SOTK 3. Staf pelayanan: Tidak bisa menjawab 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan Tusi jabatan, dan OPD, namun belum bisa menyebut nomor perbup sotk OPD
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 3. Staf pelayanan: Hanya bisa menjelaskan pengertian ombudsman saja namun belum dengan baik dan benar. 4. Staf pengaduan 5 Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	bentuk-bentuk maladministrasi Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabdian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut	1. Kapus Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik. 3. Staf pelayanan: Tidak bisa menjawab 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan defenisi dan nomor perundangan dengan baik.

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
5	Pengetahuan tentang Rekomendasi Ombudsman	Rekomendasi Ombusman yaitu Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.	1. Kapus 5 bisa menjelaskan pengertian rekomendasi ombudsman 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian rekomendasi ombudsman 3. Staf pelayanan: Tidak bisa menjawab 4. Staf pengaduan Pengertian belum sempurna tentang rekomendasi ombudsman
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	Mengacu pada pasal 4 huruf j, UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , Yaitu asas pelayanan publik salah satu nya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. kelompok rentan tersebut iyalah Lansia, Penyandang disabilitas , ibu Hamil trimester 3 dan kandungan rawan, ibu menyusui ASI Ekslusif 6 bulan, contoh layanan yang di berikan seperti menyediakan tempat duduk khusus, toilet disabilitas, kursi roda, dan ruang menyusui/laktasi	1. Kapus Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 2. Ketua Pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 3. Staf pelayanan: Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal 4. Staf pengaduan Bisa menjelaskan pengertian dan kelompok marginal
Observasi Data			
7	Frekuensi Pengawasan Internal	Dokumen berupa Evidance Rapat Monev terkait pelayanan publik di perangkat daerah masing-masing.	Rapat Evaluasi Pelayanan Publik dilaksanakan perbulan
		Evaluasi oleh inspektorat daerah.	Telah Dilakukan Evalusi oleh Inspektorat Daerah
8	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	Dokumen Berupa Peta Jabatan	Telah tesedia Peta Jabatan pada Pskesmas Pulau Tiga
		Anjab ABK	Telah tesedia ANJAB ABK pada Puskesmas Pulau Tiga
9	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	SK Kompensasi Pelayanan	Sudah terdapat SK Kompensasi Pelayanan
10	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berupa Foto instrumen keamanan. APAR	Sudah terdapat Foto Instrumen Keamanan APAR
		Kotak P3K	Sudah tersedia Kotak P3K
		Jalur evakuasi dan Titik Kumpul	Sudah terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul
		CCTV	Sudah terdapat CCTV
		Jaminan Keamanan Lainnya (Alarm Kebakaran dan Bencana)	Sudah terdapat Alarm Kebakaran dan Bencana
11	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023 dan 2024	Sudah terdapat Laporan SKM 2023 dan 2024
		Laporan Tindak Lanjut SKM	Sudah terdapat Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2023
		SKP Tahun sebelumnya	Sudah tersedia SKP Tahun sebelumnya
		Ekinerja Bulanan	Sudah tersedia E Kinerja Bulanan ASN
		Dokumen penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti artikel dll.	Belum pernah dilakukan penilaian dari lembaga atau mahasiswa, seperti Artikel Dll
12	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	Dokumen berupa SK Standar Pelayanan	Sudah terdapat SK Standar Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan yang berlaku
		Dokumen Berupa Perbup No. 21 Tahun 2024 tentang pedoman Standar Pelayanan	Sudah terdapat Perbun No. 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Dokumen Berupa Perbup No. 40 Tahun 2023 tentang kode etik pelayanan publik	Sudah terdapat Perbub No. 40 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik
		Dokumen Berupa Permenpan RB No. 15 Tahun 2014	Sudah terdapat Permenpan RB no. 15 Tahun 2014

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
13	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	Foto Parkir Roda 2 dan Roda 4 dengan atap	Sudah terdapat Parkir Roda 2 dan Roda 4 tetapi belum terdapat Atap untuk tempat Parkir
		Foto Petugas Parkir	Sudah terdapat Foto petugas parkir
		Foto Karcis/kartu parkir	Dalam Proses
		Foto Penitipan Jaket/Helm	Dalam Proses
		Foto Kursi tunggu	Sudah terdapat Foto Kursi Tunggu
		Foto Pendingin atau sirkulasi udara ruangan	Sudah terdapat Foto Pendingin atau Sirkulasi Udara Ruangan
		Foto ketersediaan air minum	Sudah terdapat Foto Ketersediaan Air Minum
		Foto Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan	Sudah terdapat Ketersediaan bahan baca bagi penerima layanan
		Charger booth untuk penerima layanan	Sudah terdapat Charger Booth untuk penerima Layanan
		Mesin antrian	Sudah terdapat mesin Antrian
		Televisi	Sudah tersedia Televisi
		Wifi	Sudah tersedia Wifi
		Toilet pria dan wanita	Sudah tersedia Toilet Pria dan Wanita
		Wastafel	Sudah tersedia Wastafel
		Toiletries (sabun, tissu dan tempat sampah)	Sudah tersedia Toiletries (Sabun, Tisue dan Tempat Sampah)
		Air bersih	Sudah tersedia Air Bersih
		Tempat Sampah	Sudah tersedia tempat sampah
		Kantin	Dalam Proses
		Ruang Ibadah	Sudah tersedia Ruang Ibadah
		Ruang menyusui	Sudah tersedia Ruang Menyusui
		Fotocopy/ATK penerima layanan	Sudah tersedia FotoCopy/ATK Penerima Layanan
14	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	Foto Kursi Roda	Sudah terdapat foto Kursi Roda
		Pintu masuk yang mudah diakses	Sudah terdapat Pintu Masuk yang mudah diakses
		Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat	Belum terdapat Jalan landai dengan pegangan rambat
		Lift khusus disertai braile	Belum terdapat Lift Khusus disertai Braile
		Selasar yang menghubungkan semua ruangan	Sudah terdapat selasar yang menghubungkan semua ruangan
		Toilet Khusus	Sudah terdapat Toilet Khusus
		Loket Khusus	Dalam Proses
		Ruang tunggu khusus	Sudah terdapat Ruang Tunggu Khusus

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
		Guiding block	Belum terdapat Guilding block
		Parkir Khusus yang mudah diaskes	Dalam Proses
		Alat bantu tuna netra/tuna runggu (huruf braile)	Belum terdapat Alat Bantu Tuna Netra/Tuna Runggu (Huruf Braile)
		Arena bermain anak	Sudah terdapat Arena bermain anak
		Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu)	Sudah terdapat Fasilitas lain bagi kelompok marginal seperti petugas pemandu
15	Ketersediaan penyuluhan kepada masyarakat	Berupa Screenshot/foto media penyampaian informasi layanan publik 1. Penyuluhan	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan
		2. Website	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Website
		3. Social Media	Sudah tersedia Informasi layanan publik berupa Screenshoot/foto Penyuluhan dan sudah diupload pada Sosial Media
		4. Media penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)	Sudah tersedia Media Penyampaian lainnya (dipajang diruangan layanan atau publik)
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)			
16	Ketersediaan Persyaratan	Elektronik	Tersedia Sistem Mekanisme dan Prosedur secara Elektronik
17	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur		
18	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	Non Elektronik	Dalam Proses
19	Ketersediaan Biaya/Tarif		
20	Ketersediaan Produk Pelayanan		
21	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan	Elektronik	Tersedia Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas(3Point) -Siap laksanakan SP -Melakukan perbaikan terus menerus -Siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi layanan yang dipublikasikan secara Elektronik
		Non Elektronik	Dalam Proses
22	Pelayanan Khusus	Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara elektronik melalui website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Pelayanan Khusus berupa petugas pemandu untuk kelompok marginal dan sudah di publikasikan secara Non elektronik dengan cara disediakan beberapa fasilitas khusu untuk kelompok marginal
23	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melaluai Website, IG, dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Visi, Misi Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada area pelayanan
24	Ketersediaan Moto Pelayanan	Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Elektronik melalui Website, IG dan FB
		Non Elektronik	Tersedia Moto Pelayanan yang sudah dipublikasikan secara Non Elektronik dengan cara dipajang pada dinding di Area Pelayanan di Puskesmas Pulau Tiga

NO	INDIKATOR	KETERANGAN	HASIL PENGAMATAN
25	Ketersediaan Atribut	Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara elektronik melalui Website, IG, FB dan Yootube sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
		Non Elektronik	Sudah tersedia Atribut lengkap yang di publikasikan secara Non Elektronik sebagai berikut: - Plank Nama Ruangan dan nama pejabat - Papan nama loket/meja pelayanan - tanda Nama petugas pelayanan - Pin Pelayanan dan seragam pelayanan FO - Papan nama loket/meja Pengaduan
26	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	Elektronik	
		Non Elektronik	
III. Output (Penilaian Persepsi/tanggapan Maladministrasi 5 indikator)			
27	Penundaan berlarut	Ada atau tidak ada penundaan berlarut	Tidak ditemukan Penundaan berlarut
28	Permintaan imbalan	Ada atau tidak ada permintaan imbalan	Tidak ditemukan permintaan imbalan
29	Penyimpangan prosedur	Ada atau tidak ada penyimpangan prosedur	Tidak ditemukan penyimpangan prosedur
30	Tidak kompeten	Ada atau tidak ada yang tidak kompeten	Pemberi layanan sudah berkompeten
31	Tidak patut	Ada atau tidak ada hal yang tidak patut	Tidak ditemukan hal yang tidak patut
IV. Pengaduan (7 indikator)			
32	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan	Telah tersedia SK Pengelolaan Pengaduan
33	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	Kotak Pengaduan	Telah memiliki kotak pengaduan
		Kotak Saran	Telah tersedia Kotak saran
		Form Pengaduan	Telah tersedia Form Pengaduan
34	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan Pengaduan	Evidance berupa Dokumen : -Rapat internal terkait pengelolaan pengaduan. -pembinaan dari luar OPD (sertifikat pembinaan atau dokumen yang menjelaskan kegiatan pembinaan)	Telah melaksanakan rapat internal terkait dengan pembinaan pengelolaan pengaduan perbulannya dengan sekaligus rapat pada Lokmin
35	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	Dokumen berupa Form (kejelasan tahapan menerima aduan, disposisi ke bid terkait, analisa dan penyelesaian, surat keterangan aduan selesai, buku pencatatan aduan, alur pengaduan(SOP))	Telah memiliki semua form pengaduan, alur pengaduan, buku pencatatan pengaduan dan sop pengaduan
36	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa Laporan Pengaduan(rekapitulasi aduan laporannya) dan Laporan Tindak Lanjut aduan (rekapan rincian tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan)	Telah memiliki Laporan pengaduan dan buku pencatatan pengaduan
37	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	Dokumen berupa SK TIM Pengelolaan Pengaduan dan laporan penanganan pengaduan yang memuat tindak lanjut aduan dan buku pencatatan aduan	Telah memiliki SK Pengelolaan Pengaduan, Laporan pengaduan dan buku pencatatan pengaduan