

BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 69 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH

BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 69 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

Menimbang :

a. bahwa dengan adanya dinamika penyelenggaraan pelayanan publik, perkembangan teknologi, dan untuk mendapatkan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan secara berkala, perlu adanya penyesuaian kebijakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan

Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 12);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Natuna (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 17);
11. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Natuna.
3. Bupati adalah Bupati Natuna.
4. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang- undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. 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.

8. Unit Lokus adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.
9. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.
10. Pembina adalah Bupati.
11. Penanggungjawab adalah pimpinan kesekretariatan dari penyelenggara.
12. Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat dalam rangka pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.
13. Evaluator adalah individu dari Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat untuk melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.
14. Pihak Lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pasal 2

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik dilaksanakan untuk:

a. memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
b. mendapatkan nilai IPP;
c. melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
d. memberikan penghargaan kepada Unit Lokus yang berprestasi; dan
e. perbaikan dan pemantauan terhadap tindak lanjut.

Pasal 3

(1) Pembina melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun, dalam melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik menugaskan penanggung jawab.
(2) Penanggung jawab dalam melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bekerja sama dengan Pihak Lain.

BAB II
INSTRUMEN DAN MEKANISME
PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Instrumen

Pasal 4

(1) Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik yang digunakan terhadap Unit Lokus terdiri atas:
   a. penilaian dari Evaluator; dan
   b. penilaian dari pengguna layanan.
(2) Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pembina.

Bagian Kedua
Mekanisme

Pasal 5

Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik terdiri atas:
a. persiapan;
b. pelaksanaan;
c. penyampaian hasil dan tindak lanjut;
d. pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan; dan
e. pemantauan atas tindak lanjut yang dilakukan.

Paragraf 1
Persiapan

Pasal 6

(1) Persiapan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik terdiri atas:
   a. penentuan Unit Lokus;
   b. penentuan metode pengumpulan data;
   c. pengalokasian anggaran dan waktu pelaksanaan;
   d. pembentukan tim evaluator; dan
   e. sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan.
(2) Penentuan Unit Lokus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditentukan oleh Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.
(3) Penentuan metode pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilaksanakan secara *daring* maupun tatap muka melalui:
   a. pemeriksaan dokumen; dan/atau
   b. wawancara.
(4) Penentuan metode pengumpulan data terdiri dari 4 (empat) formulir, antara lain:

a. formulir pengisian mandiri penyelenggara pelayanan;
b. formulir penilaian untuk evaluator;
c. formulir penilaian dari masyarakat; dan
d. formulir penghitungan penilaian dari masyarakat.

(5) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

(6) Pembentukan tim evaluator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dibentuk oleh penanggung jawab, dan dipilih dari Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.

(7) Sosialisasi, pendampingan dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dilaksanakan sebelum pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.

Paragraf 2
Pelaksanaan

Pasal 7

(1) Kegiatan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik meliputi:
a. menginformasikan jadwal pelaksanaan kepada Unit Lokus;
b. melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelengaraan pelayanan publik;
c. menyusun dan menyampaikan berita acara hasil pemantauan dan evaluasi kinerja penyelengaraan pelayanan publik yang ditandatangani oleh penanggungjawab/perwakilan penanggung jawab, evaluator, dan perwakilan Unit Lokus;
d. mengolah dan melakukan analisis data;
e. menetapkan nilai IPP yang ditetapkan oleh Pembina; dan
f. menyusun laporan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.

(2) Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 3
Penyampaian Hasil dan Tindak Lanjut

Pasal 8

(1) Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik menyampaikan hasil kepada Unit Lokus dan Penanggungjawab.

(2) Hasil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi nilai IPP dan rekomendasi perbaikan dalam bentuk laporan.

(3) Unit Lokus wajib menindaklanjuti hasil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan melaporkannya kepada Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik dan Penanggungjawab paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik selanjutnya.

(4) Laporan sebagimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 9

Penanggung jawab melaporkan hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik secara nasional kepada Menteri.

Paragraf 4

Pemeringkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pemberian Penghargaan

Pasal 10

(1) Pembina berdasarkan laporan hasil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan di tingkat lokal.

(2) Pemerintahan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kategori Pelayanan Publik.

(3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
   a. piagam;
   b. piala; dan
   c. bentuk lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Paragraf 5

Pemantauan Atas Tindak Lanjut Yang Dilakukan

Pasal 11

(1) Penyelenggara Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik melakukan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi perbaikan yang dilaksanakan oleh Unit Lokus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3).

(2) Pemantauan atas hasil tindak lanjut rekomendasi perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada tahun berikutnya setelah pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik.

(3) Pemantauan atas hasil tindak lanjut rekomendasi perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk membandingkan antar rekomendasi yang diberikan dengan tindak lanjut yang sudah dilakukan.

(4) Hasil tindak lanjut rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Unit Lokus dan Penanggung jawab.

BAB III
PEMBIAYAAN

Pasal 12

Pembiayaan yang diperlukan dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelengaraan Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Natuna.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 23 September 2024

BUPATI NATUNA,

WAN SISWANDI

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 23 September 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA,

BOY WIJANARKO VARIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024 NOMOR 377

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 69 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KINERJA PENYELENGARAAN
PELAYANAN PUBLIK
DI PEMERINTAHAN DAERAH

A. FORMULIR PENGISIAN MANDIRI PENYELENGGARA PELAYANAN (F01)

<table>
<tr><td colspan="2">KEBIJAKAN</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. Standar Pelayanan</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Apakah sudah dibuat Standar Pelayanan, baik sebagian ataupun seluruh jenis pelayanan?
Ya [ ] Tidak [ ]

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

<table><tr><td>Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki</td><td>.....</td></tr><tr><td>Berapa Jumlah Jenis Standar Pelayanan yang dibuat</td><td>.....</td></tr></table>
b. Apakah Standar Pelayanan yang disusun telah memenuhi 14 komponen?
Ya [ ] Tidak [ ]

c. Apakah dalam proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat?
Ya [ ] Tidak [ ]

d. Apakah Standar Pelayanan telah ditetapkan?
Ya [ ] Tidak [ ]

e. Apakah Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev?
Ya [ ] Tidak [ ]

Bukti Dukung:
1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan
2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan
3. Berita Acara, Foto, Notulen
4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan :
• Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>

Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen service delivery, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen manufacturing. Komponen service delivery wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.
Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014.
Penyusunan Standar Pelayanan yang dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017.

</td></tr>
<tr><td>2</td><td>
Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.

Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat?
Ya [ ] Tidak [ ]

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)
<table>
<tr><th>(√)</th><th>Unsur Masyarakat</th></tr>
<tr><td></td><td>Masyarakat pengguna layanan</td></tr>
<tr><td></td><td>Ahli/Praktisi/Akademisi</td></tr>
<tr><td></td><td>Instansi Terkai</td></tr>
<tr><td></td><td>Organisasi Masyarakat Sipil</td></tr>
<tr><td></td><td>Media Massa</td></tr>
</table>
Bukti Dukung
1. Berita acara
2. Daftar hadir penyusunan SP
3. Notulen
4. Foto Kegiatan
5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik
</td></tr>
<tr><td></td><td>
Penjelasan:

Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP.

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>

- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademis, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

</td></tr>
<tr><td>3</td><td>

Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*

a. Apakah SP dipublikasikan
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Apakah SP yang dipublikasikan seluruh 6 komponen *service delivery*
Ya [ ] Tidak [ ]

Jika jawaban pertanyaan di atas "ya", sebutkan media publikasi SP

<table>
<tr><td>(√)</td><td>Media Publikasi</td></tr>
<tr><td></td><td>Media Cetak/ Non Elektronik</td></tr>
<tr><td></td><td>Media Elektronik</td></tr>
<tr><td></td><td>Media sosial</td></tr>
<tr><td></td><td>Website</td></tr>
<tr><td></td><td>Aplikasi yang bisa diunduh</td></tr>
<tr><td></td><td>SIPP Nasional</td></tr>
</table>

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

</td></tr>
<tr><td></td><td>

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

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>4</td><td>Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.

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

Bukti Dukung:
1. BA FKP peninjauan SP
2. Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi
3. Foto Kegiatan</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. Maklumat Pelayanan</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan?
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku?
Ya [ ] Tidak [ ]

c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?
Ya [ ] Tidak [ ]

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apa media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)
Elektronik [ ] Non Elektronik [ ]

Lampirkan:
1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan.
2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.</td></tr>
</table>

	Penjelasan: • Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal- hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah: 1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. • Dokumentasi Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di: 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/ leaflet/ majalah/ pamflet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya. 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/kios-K/E-kios/ atau sejenisnya.
3. Survei Kepuasan Masyarakat	
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB. a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat? Ya [ ] Tidak [ ] b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM? c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM ___ (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan ___ (Contoh: TW IV 2021) d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku? Ya [ ] Tidak [ ] e. Apakah hasil SKM dipublikasikan? Ya [ ] Tidak [ ] Jika jawaban pertanyaan di atas "ya", Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik [ ] Non Elektronik [ ] f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut? Ya [ ] Tidak [ ] Bukti Dukung: 1. Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya alat bantu SKM elektronik dan/atau kuesioner manual) 2. Laporan hasil pelaksanaan SKM

<table>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Dasar hukum pelaksanaan SKM adalah PermenPANRB yang berlaku yang mengatur terkait pelaksanaan SKM pada tahun dilaksanakannya penilaian kinerja ini. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Adapun frekuensi pelaksanaan SKM adalah jumlah berkala (intensitas) pengolahan data hasil pelaksanaan SKM yang dimuat dalam laporan SKM.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Jumlah media publikasi hasil SKM.

a. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih dari satu)
<table>
<tr><th>(√)</th><th>Media Publikasi</th></tr>
<tr><td></td><td>Media Cetak/ Non Elektronik</td></tr>
<tr><td></td><td>Media Elektronik</td></tr>
<tr><td></td><td>Media Sosial</td></tr>
<tr><td></td><td>Aplikasi yang bisa diunduh</td></tr>
</table>
Bukti Dukung:
Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
1. Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:
2. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
3. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: Layar TV/ layar monitor/ kiosK atau e-kios/ atau sejenisnya.
4. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
5. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
6. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah dilaksanakan?
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan?
Ya [ ] Tidak [ ]

Bukti Dukung :
Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.

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

Cara mengukur persentase:
$= \frac{realisasi\ rencana\ tindak\ lanjut}{jumlah\ rencana\ tindak\ lanjut} \times 100\%$</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.
a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

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

Bukti Dukung :
Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan :
Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan unit lokus dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.</td></tr>
</table>

	PROFESIONALISME SDM
10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. 1. Apakah tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan? Ya [ ] Tidak [ ] 2. Bagaimana pelaksanaan poin nomor 1 tersebut? *(Boleh memilih lebih dari satu)* Bukti Dukung: Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dan lain-lain), Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur, dan Foto kegiatan.
	Penjelasan : Cukup Jelas.
11	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi. a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan? Ya [ ] Tidak [ ] b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi:

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

(√)	Pernyataan (dapat dipilih lebih dari satu)
	Nilai dasar hak dan kewajiban
	Larangan KKN
	Larangan diskriminasi
	Sanksi
	Penghargaan

<table>
<tr><td></td><td>Bukti Dukung:
Dokumen kode etik dan kode perilaku.</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.

a. Apakah tersedia mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja?
Ya [ ] Tidak [ ]

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

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

Bukti Dukung:
• Dokumentasi/foto pelaksanaan program/kegiatan;
• Peraturan;
• Video;
• Informasi lainnya yang relevan.
Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Motivasi Kerja dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.

Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan? (Dapat dipilih lebih dari satu)</td></tr>
</table>

	[ ] Kehadiran [ ] Kinerja [ ] Kerja sama [ ] Inovatif/kreatif [ ] Penampilan [ ] Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan. Bukti Dukung: SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.
	Penjelasan : Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dan unsur: 1. Kehadiran; 2. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan; 3. Kerja sama; 4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide; 5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dan lain-lain yang sudah ditetapkan; 6. Tidak pernah menerima komplain yang bersifat personal.
14	Budaya Pelayanan Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan? (√) Dapat dipilih lebih dari satu [ ] Mengenakan pakaian seragam [ ] Mengenakan identitas nama [ ] PIN/atribut/logo unit pelayanan [ ] Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun) [ ] Nilai-nilai budaya layanan Bukti Dukung: Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).
	Penjelasan: • Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan. • Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya • PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya. • Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku. • Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.

<table>
<tr><td colspan="2">SARANA PRASARANA</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung.

a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?
Ya [ ] Tidak [ ]

b. Apakah terdapat fasilitas parkir :

<table><tr><td></td><td>Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat</td></tr><tr><td></td><td>Petugas parkir</td></tr><tr><td></td><td>Pemeriksaan karcis/kartu parkir</td></tr><tr><td></td><td>CCTV</td></tr><tr><td></td><td>Penitipan jaket/helm</td></tr><tr><td></td><td>Pelindung (Kanopi/atap bahan lain)</td></tr><tr><td></td><td>Lainnya ... (sebutkan)</td></tr></table>
Bukti Dukung:
Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada.</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:
1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.
2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.
3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan.
4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.
5. Penitipan jaket/helm.
6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).</td></tr>
<tr><td>16</td><td>Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan

Sebutkan fasilitas pada ruang tunggu di Unit Saudara.

<table><tr><td colspan="2">Fasilitas wajib</td></tr><tr><td></td><td>Kursi tunggu</td></tr><tr><td></td><td>Pendingin/sirkulasi ruangan</td></tr></table></td></tr>
</table>

	Fasilitas tambahan	
		air minum
		bahan bacaan
		pengisi daya baterai alat komunikasi/*charger booth*
		Mesin antrian dilengkapi monitor
		Televisi
		hotspot/wifi
		Lainnya ... (sebutkan)

Bukti Dukung:
Foto/Video fasilitas ruang tunggu/data dukung.

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

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

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

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

17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan? Ya [ ] Tidak [ ]

<table>
<tr><td></td><td>b. Sebutkan fasilitas pada toilet :
<table><tr><td></td><td>Ketersediaan toilet pria dan Wanita</td></tr><tr><td></td><td>Wastafel</td></tr><tr><td></td><td>Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)</td></tr><tr><td></td><td>Air bersih</td></tr><tr><td></td><td>Monev intensitas petugas membersihkan toilet</td></tr><tr><td></td><td>Lainnya ... (Sebutkan)</td></tr></table>
Bukti Dukung:
Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada.</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, toiletries yang cukup memadai, serta memperhatikan privacy.
Kondisi pada toilet layak pakai:
1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.
2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.
3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dan lain-lain.
4. Air bersih.
5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.
6. Fasilitas lain yang mendukung.</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.

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

<table><tr><td></td><td>Kursi roda/tongkat/kruk</td></tr><tr><td></td><td>Pintu masuk yang mudah diakses</td></tr><tr><td></td><td>Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat</td></tr><tr><td></td><td>Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih)</td></tr><tr><td></td><td>Selasar yang menghubungkan semua ruangan</td></tr><tr><td></td><td>Toilet khusus</td></tr><tr><td></td><td>Loket khusus</td></tr><tr><td></td><td>Ruang tunggu khusus</td></tr><tr><td></td><td>Guiding block</td></tr><tr><td></td><td>Parkir khusus yang mudah diakses</td></tr></table></td></tr>
</table>

	Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille)
	Arena bermain anak
	Ruang Laktasi
	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)

Bukti Dukung:
Foto sarana prasarana kelompok rentan/data dukung.

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

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

	aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan. 14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).
19	Tersedia sarana prasarana penunjang. Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara? ☐ Fotocopy/ATK ☐ P3K ☐ APAR ☐ Kantin ☐ Ruang Ibadah ☐ Area merokok di luar ruang pelayanan ☐ Jalur evakuasi/titik kumpul ☐ Ruang Laktasi ☐ Tempat Sampah ☐ CCTV ☐ Lainnya ... (Sebutkan) Bukti Dukung:. Foto/Video sarpras penunjang/data dukung
	Penjelasan : Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan. Sarana prasarana penunjang: 1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan. 2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai. 3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai. 4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan. 5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan. 6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku. 7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi. 8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah. 9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut.

20	Fasilitas pada Sarana *Front Office* (FO) bagian Informasi di unit layanan. ☐ Petugas khusus ☐ Meja/kursi ☐ Layar/display informasi ☐ Bahan cetak informasi layanan ☐ Register tamu (manual/elektronik) ☐ Lainnya ... (sebutkan) Bukti Dukung: Foto/Video front office bagian layanan informasi
	Penjelasan : Sarana Front Office bagian informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus. Sarana Front Office: 1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan. 2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan. 3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersediaBahan cetak informasi layanan 4. Register tamu (manual/elektronik)
	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK
21	Sistem Informasi Pelayanan Publik. a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)? Ya [ ] Tidak [ ] b. Jika Ya, SIPP yang tersedia berupa : (boleh dicentang lebih dari 1) ☐ SIPP secara elektronik ☐ SIPP secara non elektronik c. SIPP non elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1) ☐ Lisan (pusat informasi) ☐ papan pengumuman ☐ media cetak d. SIPP elektronik tersedia berupa ☐ Intranet/Belum online ☐ Online/website

<table>
<tr><td></td><td>e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?
Ya [ ] Tidak [ ]

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

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

Bukti Dukung:
1. Akun pengguna pada SIPPN
2. Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN</td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
• Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009.
• Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)</td></tr>
<tr><td>22</td><td>Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

<table><tr><th>(√)</th><th>Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik (dapat lebih dari satu)</th></tr><tr><td></td><td>Data pendukung pelayanan (standar pelayanan)</td></tr><tr><td></td><td>Pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR</td></tr><tr><td></td><td>Survey kepuasan masyarakat</td></tr><tr><td></td><td>Penilaian kinerja pemberi pelayanan</td></tr><tr><td></td><td>Pengelolaan keuangan pelayanan publik</td></tr><tr><td></td><td>Lainnya .... (sebutkan)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td>Penjelasan:
Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.
Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan.</td></tr>
</table>

23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik Apakah telah memiliki SIPP Elektronik? Ya [ ] Tidak [ ] [Berhenti disini] a. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] b. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah diakses? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] c. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki fungsi yang kompatibel? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] d. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi menggunakan kanal resmi pemerintah (domain.go.id)? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] e. Apakah SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi memiliki navigasi yang memudahkan pengguna layanan? Ya [ ] Tidak [ ] Bukti Dukung: 1. Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki. 2. Screenshot tampilan *back-end* dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan.
	Penjelasan: Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi. Kompatibel adalah kesesuaian atau keserasian untuk bekerja dengan baik sesuai dengan platform (HP, Laptop, Desktop, Tablet, dll) yang digunakan oleh pengguna. Navigasi adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi halaman-halaman pada website/aplikasi.
24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital. a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik? Ya [ ] Tidak [ ] b. Berapa lama jangka waktu pemutakhiran informasi pelayanan publik? (pilih salah satu)

		(√)	Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu)
			Tahunan
			Per Enam Bulan
			Bulanan
			Mingguan
			Setiap Hari
	Penjelasan: Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.		
	KONSULTASI DAN PENGADUAN		
25	Fasilitas sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan: (dapat pilih lebih dari satu) [ ] Kotak saran/pengaduan [ ] Ruang khusus [ ] Petugas khusus [ ] Air minum/makanan ringan [ ] Register Konsultasi dan Pengaduan [ ] Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain) Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia dan SK Petugas Khusus		
	Penjelasan: Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kondisi sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan: 1. Kotak saran/pengaduan; 2. Ruang khusus; 3. Petugas khusus; 4. Air minum/makanan ringan; 5. Register Konsultasi dan Pengaduan; 6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).		

26	Sarana konsultasu dan pengaduan. Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus: Ya [ ] Tidak [ ] Sarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki [ ] Tatap muka: [ ] Menyatu dengan *front office.* [ ] Terpisah dengan *front office.* [ ] Daring: [ ] Email [ ] SMS/telepon/Aplikasi Percakapan [ ] Media sosial (Instagram, Facebook, dan Twitter) [ ] Website pengaduan mandiri [ ] Aplikasi *mobile* pengaduan mandiri [ ] SP4N LAPOR! Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia, Data SP4N-LAPOR!, dan Surat Keputusan
	Penjelasan : • Media konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon. • Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, website, email, aplikasi mobile khusus, media chatting, aplikasi SP4N LAPOR! • SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS) • SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan. • Terhubung adalah kondisi disaat Instansi atau unit pengelola layanan telah memiliki akun admin atau pejabat penghubung SP4N-LAPOR!
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini]

	d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti? Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak [ ] [Berhenti disini] f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan? Ya [ ] Tidak [ ] Bukti Dukung: Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan, screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobil dan SP4N- LAPOR!, dan Laporan berkala
	Penjelasan: Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus. Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti. Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala. Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut. Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media online maupun offline, dalam bentuk: pie chart, infografis, hingga laporan. Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya. Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.
28	Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun yang lalu (Januari-Desember)? Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk seluruhnya (.....) Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai (.....)

	Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR! (.....) Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dalam SP4N-LAPOR! (.....) Catatan: Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai (Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dibagi dengan jumlah pengaduan yang masuk x 100%) Bukti Dukung: Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya, dan *Screenshot* tampilan pada SP4N- LAPOR!
	Penjelasan: Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018). 90% menyesuaikan target RPJMN dari Bappenas.
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK
29	Tersedia inovasi pelayanan publik. 1) Apakah terdapat inovasi pelayanan publik? Ya [ ] Tidak [ ] Jika "Ya", sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya. ..... 2) Apakah ada inisiatif untuk berinovasi? a) Tidak b) Ya, masih proses pembelajaran Sebutkan bukti dukung proses pembelajaran (hasil studi tiru, referensi, seminar transfer *knowledge*, dan lain-lain). 3) Jika jawaban poin 1 "ya", sudah berapa lama inovasi dilaksanakan? a. < 1 tahun b. ≥ 1 tahun Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan. ..... 4) Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik? Ya [ ] Tidak [ ] 5) Apabila sudah diikutkan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik, sebutkan penghargaan yang diperoleh :

Level Kompetisi	Penghargaan (√)	Keterangan
Instansi (Lokal)		
Nasional		
Internalsional		

(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)

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

Penjelasan:

1. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.
4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri.

((PermenPAN RB 91/2021)

30 Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

a. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?
   Ya [ ] [Lanjut Poin Berikutnya]
   Tidak [ ] [Berhenti disini]

b. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?
   Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum [ ] [Lanjut Poin Berikutnya]
   Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum [ ] [Berhenti disini]

c. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi:

(√)	Sumber daya lainnya (dapat pilih lebih dari satu)
	Alokasi anggaran terkait keberlanjutan inovasi
	Sarana dan prasarana pendukung keberlanjutan inovasi
	SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi

	Penjelasan: 1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai. 2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi. 3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi: a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi; b. Anggaran : Dokumen penganggaran; c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi; d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.
	PERTANYAAN TAMBAHAN
31	Sistem Antrian a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan? Ya [ ] Tidak [ ] b. Fasilitas pada sistem antrian : [ ] Pengeras suara [ ] Dipandu [ ] Pengelompokan antrian [ ] Sistem pendaftaran online [ ] Nomor antrian [ ] Monitor antrian [ ] Lainnya ... (sebutkan)
	Penjelasan: Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan. 1. Pengeras suara: berupa sound sistem, *megaphone,* dan jenis pengeras suara lainnya. 2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. 3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokan sesuai dengan kebutuhan layanan. 4. Sistem pendaftaran online: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dan lain-lain. 5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran. 6. Monitor antrian : Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.

B. FORMULIR PENILAIAN BAGI EVALUATOR (F02)

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
KEBIJAKAN PELAYANAN			24%	100%		
1	1.a.K	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku		17%		
		Skala nilai: 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan. 1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen. 2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen. 3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan. 4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan. 5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan ▪ Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan ▪ Berita Acara				
2	2.a.P	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.		14%		
		Skala Nilai: 0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (stakeholder).				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat. 2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat. 3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat. 4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat. 5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat. Sumber Data/Lokasi Data: Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, Daftar Hadir penyusunan SP, dan Foto Kegiatan.				
3	3.a.T	Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*		7%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada publikasi SP. 1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen *service delivery* baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik. 2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional. 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki. ▪ *Screenshot* publikasi di SIPPN.				
4	4.a.K	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.		14%		
		Skala Nilai: 0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan. 2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan. 3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan. 4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan. 5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ BA FKP peninjauan SP ▪ Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
5	5.a.K	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)		10%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan 1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan. 2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik. 5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan ▪ Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.				
6	6.a.B	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB		17%		
		Skala Nilai: 0. Belum melaksanakan SKM. 1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku. 3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik. 4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik. 5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual). ▪ Laporan hasil pelaksanaan SKM.				
7	7.a.T	Jumlah media publikasi hasil SKM.		7%		
		Skala Nilai: 0. Tidak dipublikasikan. 1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi. 2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi. 3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi. 4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi. 5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		Sumber Data/Lokasi Data: Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.				
8	8.a.Ak	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti		7%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM. 1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan. 2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100% Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut. ▪ Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM.				
9	9.a.Ak	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan		7%		
		Skala Nilai: 0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti. 1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan. 2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut. ▪ Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama. ▪ Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP.				
PROFESIONALISME SDM			25%	100%		
10	10.b.As	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.		10%		
		Skala Nilai: 0. Tidak memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 2. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 1 unsur lainnya. 3. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 2 unsur lainnya. 4. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 3 unsur lainnya. 5. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dan lain-lain)				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		▪ Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur ▪ Foto kegiatan				
11	11.b.K	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku. 1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban. 2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya. 3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya. 4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya. 5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya. Sumber Data/Lokasi Data: Dokumen kode etik dan kode perilaku.				
12	12.b.Ak	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja. 1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja. 3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja. 4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja. 5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja. Sumber Data/Lokasi Data: Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/*capacity building*, dan lain-lain)				
13	13.b.K	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada pemberian penghargaan. 1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja. 2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja. 3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja. 4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja. 5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja. Sumber Data/Lokasi Data: Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
14	14.b.K	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan		30%		
		Skala Nilai: 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan. 2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan. 3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan. 4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan. 5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan. Sumber Data/Lokasi Data: Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).				
SARANA PRASARANA			18%	100%		
15	15.c.K	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai		15%		
		Skala Nilai: Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada. 0. Tidak tersedia tempat parkir 1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		2. Tersedia tempat parkir dan memiliki 2 fasilitas parkir. 3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir. 4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir. 5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir. Sumber Data/Lokasi Data: Foto tempat parkir dan seluruh Fasilitas parkir yang ada.				
16	16.c.As	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap		23%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia fasilitas apapun. 1. Tersedia fasilitas wajib. 2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap. 3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap. 4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap. 5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap. Sumber Data/Lokasi Data: Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada.				
17	17.c.As	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan. 1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi. 2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi. 4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi. 5. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi. Sumber Data/Lokasi Data: Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada.				
18	18.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 1. Tersedia 1-3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 2. Tersedia 4-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. Sumber Data/Lokasi Data: Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
19	19.c.As	Tersedia sarana prasarana penunjang.		11%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia fasilitas penunjang. 1. Tersedia 1 fasilitas penunjang. 2. Tersedia 2 fasilitas penunjang. 3. Tersedia 3 fasilitas penunjang. 4. Tersedia 4 fasilitas penunjang. 5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang. Sumber Data/Lokasi Data: Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada.				
20	20.c.B	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.		11%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sarana FO informasi layanan. 1. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas. Sumber Data/Lokasi Data: Foto *front office* layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK			11%	100%		
21	21.d.T	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.		30%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik. 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi). 2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak. 3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum online (e-kiosk/display TV/layar monitor). 4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website. 5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.				
		Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Akun pengguna pada SIPPN ▪ Screenshot tampilan ▪ Akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
22	22.d.B	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. 1. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan). 2. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan) dan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR. 3. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, dan survey kepuasan masyarakat. 4. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, dan penilaian kinerja pemberi pelayanan. 5. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survay kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/ atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		Sumber Data/Lokasi Data: Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik.				
23	23.d.As	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).		20%		
		Skala Nilai: 0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring. 1. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan. 2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses. 3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel. 4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id). 5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki. ▪ Screenshot tampilan *back-end* dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
24	24.d.T	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.		30%		
		Skala Nilai: 0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan. 1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan. 2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran. 3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan. 4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan. 5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap. Sumber Data/Lokasi Data: Foto atau screenshot paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut- turut (foto menunjukkan waktu publikasi)				
KONSULTASI DAN PENGADUAN			10%	100%		
25	25.e.P	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas		20%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 fasilitas. 2. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 2 fasilitas. 3. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 3 fasilitas. 4. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 4 fasilitas. 5. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia ▪ SK Petugas Khusus				
26	26.e.P	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.		25%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan *front office*. 2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan *front office*. 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara *offline* menyatu satu dengan *front office* dan tersedia secara *online*. 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara *offline* secara terpisah dari *front office*, serta tersedia secara *online*. 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara *offline* terpisah dari *front office*, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Foto sarana/media konsultasi dan pengaduan yang tersedia Data SP4N- LAPOR! ▪ Surat Keputusan				
27	27.e.Ak	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.		25%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan. 2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan. 3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev. 4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti. 5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan. ▪ Screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR! ▪ Laporan berkala.				
28	28.e.Ak	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.		30%		
		Skala Nilai: 0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		1. < 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N- LAPOR!. 2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N- LAPOR!. 3. < 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 4. ≥ 50% - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 5. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya ▪ Screenshot tampilan pada SP4N- LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ▪ ditindaklanjuti				
INOVASI			12%	100%		
29	29.f.B	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.		50%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia inovasi. 1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi. 2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun). 4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun. 5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun). Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Proposal Inovasi Pelayanan Publik ▪ Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (*blueprint*) ▪ Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dan lain-lain) ▪ Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik.				
30	30.f.B	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.		50%		
		Skala Nilai: 0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi. 1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum. 2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum. 3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya. 4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya. 5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.				

No	Kode	Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
		Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi ▪ Foto atau dokumen penganggaran inovasi ▪ Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi ▪ Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi				
INFORMASI TAMBAHAN			0%	100%		
31		Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.		100%		
		Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem antrian. 1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas. Sumber Data/Lokasi Data: ▪ Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian. ▪ Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp untuk sistem antrian online.				
NILAI			Kategori Nilai			

F02	75%	-
F03	25%	-
NILAI IPP	100%	
		Kategori Nilai

C. PENILAIAN DARI MASYARAKAT

No	Kode	Isu	Derajat Penilaian
			⓪ ① ② ③ ④ ⑤
KEBIJAKAN PELAYANAN			
1	1.a.K1	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
2	2.a.K1	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
3	3.a.K1	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
4	4.a.K1	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
PROFESIONALISME SDM			
5	5.b.Ak	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
6	6.b.Ak	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
7	7.b.Ak	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
SARANA PRASARANA			
8	8.c.As	Tempat parkir yang disediakan memadai.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
9	9.c.K	Sarana ruang tunggu layanan nyaman.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
10	10.c.As	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
11	11.c.As	Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/*fotocopy*/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst)	⓪ ① ② ③ ④ ⑤

No	Kode	Isu	Derajat Penilaian
			⓪ ① ② ③ ④ ⑤
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK			
12	12.d.T	Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
13	14.d.T	Kemudahan akses informasi di lokasi layanan. (tatap muka).	⓪ ① ② ③ ④ ⑤
KONSULTASI DAN PENGADUAN			
14	15.e.K	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses	⓪ ① ② ③ ④ ⑤

D. FORMULIR PERHITUNGAN PENILAIAN MASYARAKAT (F03)

No	Aspek/Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Responden					Indeks
				1	2	3	4	n	
	KEBIJAKAN PELAYANAN	20%	100%						
1	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.		25%						
2	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.		25%						
3	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.		25%						
4	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.		25%						
	PROFESIONALISME SDM	20%	100%						
5	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.		33%						
6	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.		33%						
7	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.		33%						
	SARANA PRASARANA	20%	100%						
8	Tempat parkir yang disediakan memadai.		25%						

No	Aspek/Indikator	Bobot Aspek	Bobot Indikator	Responden					Indeks
				1	2	3	4	n	
9	Sarana ruang tunggu layanan nyaman.		25%						
10	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.		25%						
11	Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst)		25%						
	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK	20%	100%						
12	Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).		50%						
13	Kemudahan akses informasi di lokasi layanan. (tatap muka).		50%						
	KONSULTASI DAN PENGADUAN	20%	100%						
14	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses		100%						
Nilai									

BUPATI NATUNA,

WAN SISWANDI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 69 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KINERJA PENYELENGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

FORMAT BERITA ACARA HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOP SURAT

BERITA ACARA HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA ——— TAHUN ———

Pada hari ini _____, tanggal _____2024, Kami Tim Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Natuna, berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen menyatakan sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	PENGAMATAN LAPANGAN	KETERANGAN
1	Kebijakan Pelayanan		
2	Profesionalisme Sdm		
3	Sarana Prasarana		
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik		
5	Konsultasi Dan Pengaduan		
6	Inovasi		

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Tempat, Tanggal Bulan Tahun

Mengetahui,
(Jabatan)

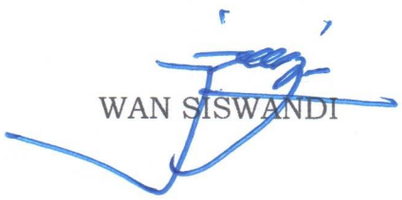
Nama
NIP.

Tim Evaluator
(Jabatan)

Nama
Nip.

(Jabatan)	(Jabatan)
Nama NIP.	Nama Nip.

BUPATI NATUNA,



WAN SISWANDI

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 69 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KINERJA PENYELENGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

FORMAT LAPORAN HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

LAPORAN HASIL PEMANTAUAN EVALUASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
TAHUN____

Unit Kerja :
Capaian Indeks :

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

BUPATI NATUNA,

WAN SISWANDI