



SALINAN

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

**PEDOMAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIRKORASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2023
TENTANG
MEKANISME DAN INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009) dinyatakan bahwa Menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP). Ketentuan lebih lanjut mengenai PEKPPP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 29/2022) 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 (Permen PANRB No. 4/2023). Bahwa dalam Pasal 4 Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 sebagaimana telah diubah dengan Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2023 mengatur:

Ayat (1) :

Instrumen PEKPPP yang digunakan terhadap Unit Lokus terdiri atas:

- a. Penilaian dari Evaluator; dan*
- b. Penilaian dari pengguna layanan.*

Ayat (2) :

Instrumen PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

Pelaksanaan PEKPPP telah dilakukan setiap tahun yang menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP). Dari kegiatan yang telah dilakukan secara periodik itu, kegiatan pemantauan atas hasil evaluasi belum menjadi bagian yang penting untuk dilakukan, dan hanya berfokus pada kegiatan evaluasi. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan kegiatan pemantauan agar proses PEKPPP seluruhnya dapat berjalan dengan maksimal.

Selanjutnya, merujuk pada ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25/2009 yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif, ternyata kegiatan PEKPPP yang telah dilaksanakan Kementerian PANRB selama ini sebagian besar hanya menasar pada ruang lingkup pelayanan administratif dan jasa publik, sementara untuk ruang lingkup pelayanan barang belum pernah dilakukan evaluasi. Untuk itu perlu adanya suatu strategi khusus agar ruang lingkup pelayanan publik dapat tersasar yaitu melalui kolaborasi dengan berbagai pihak.

Selain ruang lingkup pelayanan, dalam UU No. 25/2009 juga menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan Pelayanan Publik. Berdasarkan pengertian tersebut, salah satu subjek hukum yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Keterlibatan BUMN dalam penyelenggaraan kegiatan PEKPPP perlu juga ditingkatkan, agar dapat menghasilkan output yang lebih komprehensif.

Mengingat bahwa perbaikan atas kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari seluruh instansi penyelenggara pelayanan, maka dibutuhkan strategi khusus berupa pelaksanaan PEKPPP yang dilakukan secara mandiri, agar dapat melihat lebih jauh lagi dari sisi dampak yang diharapkan.

Strategi ini digunakan untuk menghasilkan potret gambaran evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yang lebih komprehensif, tidak terbatas pada lokus evaluasi yang ditentukan oleh Kementerian PANRB secara periodik. Tentunya hal ini juga dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip digitalisasi dan kolaborasi yang sudah seharusnya dikedepankan dalam reformasi birokrasi.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam uraian di atas, perlu menetapkan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Maksud dan tujuan

a. Maksud dari Pedoman Menteri Tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP ini adalah sebagai panduan dalam:

1) Pelaksanaan berbagai bentuk mekanisme kegiatan PEKPPP, yang terdiri atas kegiatan Pemantauan, PEKPPP Mandiri, dan PEKPPP Khusus.

2) Pelaksanaan penilaian kegiatan PEKPPP.

b. Tujuan Pedoman Menteri Tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP ini adalah agar pelaksanaan kegiatan PEKPPP lebih komprehensif dan juga memperhatikan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi kepada Unit Lokus yang telah dievaluasi.

3. Dasar hukum

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

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

c. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 753);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara 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 Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor.

4. Pengertian

- a. 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.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. 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.

- d. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut PEKPPP adalah suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik.
- e. PEKPPP Mandiri adalah kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing.
- f. PEKPPP Khusus adalah kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Kementerian PANRB terhadap penyelenggara/ sektor pelayanan publik tertentu.
- g. Unit Lokus Evaluasi yang selanjutnya disingkat ULE adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
- h. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non-kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.
- i. Penanggung Jawab adalah pimpinan kesekretariatan dari Penyelenggara.
- j. Penyelenggara Evaluasi adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggung jawab atau pejabat yang setingkat dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
- k. Evaluator adalah individu yang ditetapkan dalam kegiatan PEKPPP untuk melakukan evaluasi.
- l. Instrumen adalah alat ukur dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam PEKPPP.
- m. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP merupakan hasil pengukuran yang diperoleh dari kegiatan PEKPPP.

BAB II

BENTUK KEGIATAN PEKPPP

PEKPPP merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, disamping hasil akhirnya merupakan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan PEKPPP terdiri atas 3 (tiga) bentuk kegiatan, yaitu Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan, PEKPPP Mandiri, dan PEKPPP Khusus.

1. Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan

Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memantau tindak lanjut yang dilaksanakan oleh Unit ULE atas rekomendasi yang sudah diberikan kegiatan PEKPPP tahun sebelumnya. Pemantauan bertujuan untuk memperoleh data, informasi, dan/atau kondisi dari ULE paska pemberian rekomendasi dalam PEKPPP. Pemantauan terdiri atas empat tahapan, yaitu:

a. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan untuk menyamakan persepsi para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan Pemantauan, sekaligus menerima masukan terkait permasalahan dalam pelaksanaan PEKPPP Tahun sebelumnya. Dalam tahapan sosialisasi disampaikan informasi terkait dengan mekanisme Pemantauan dan linimasa/jadwal pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam Pemantauan.

b. Pembinaan

Pembinaan dilakukan melalui bimbingan teknis yang dilakukan secara berjenjang oleh Biro Organisasi atau Bagian Organisasi atau Unit yang menangani Pelayanan Publik atau unit lain yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan dan ULE selama proses perbaikan atau tindak lanjut. Proses pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

c. Pengisian Formulir Pemantauan Hasil PEKPPP Tahun sebelumnya;

Pengisian formulir dilakukan secara daring, dalam hal ini ULE akan melakukan pengisian formulir pemantauan yang telah disiapkan melalui sistem informasi yang telah disiapkan. ULE diharapkan dapat

mendokumentasikan tindak lanjut yang dilakukan dalam video berdurasi maksimal 5 menit, dan diunggah melalui kanal *youtube* masing-masing, serta menyampaikan tautan video yang sudah diunggah tersebut ke dalam formulir.

d. Pengolahan Hasil Pemantauan.

Kementerian PANRB melakukan pengolahan data hasil pemantauan yang telah disampaikan oleh ULE. Hasil dari pelaksanaan kegiatan pemantauan bukan merupakan Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP), melainkan **prosentase tindak lanjut dari rekomendasi yang telah dilakukan oleh ULE**, dan akan menjadi dasar pelaksanaan evaluasi di tahun berikutnya.

2. PEKPPP Mandiri

PEKPPP Mandiri bertujuan untuk memperluas pelaksanaan PEKPPP pada keseluruhan ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang, jasa, dan administratif. Diharapkan dengan dilakukannya PEKPPP Mandiri dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari instansi yang dievaluasi.

Ada 2 bentuk PEKPPP Mandiri, yaitu:

a. PEKPPP Mandiri Nasional

Kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing, dimana terdapat keterlibatan Kementerian PANRB untuk melakukan verifikasi/validasi atas hasil PEKPPP yang dilakukan oleh evaluator internal masing-masing, dan yang menerbitkan Indeks Pelayanan Publik adalah Kementerian PANRB. Adapun ULE adalah sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB.

b. PEKPPP Mandiri Instansional

Kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing, tidak terdapat keterlibatan Kementerian PANRB dalam proses didalamnya, serta yang menerbitkan Indeks Pelayanan Publik adalah Penyelenggara. Adapun ULE adalah ditetapkan oleh Penyelenggara, dan diluar ULE yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB.

Dalam pelaksanaan PEKPPP Mandiri terdiri atas 3 tahapan, yaitu:

a. Pra PEKPPP

Pra PEKPPP merupakan proses yang dilakukan guna mendapatkan gambaran awal dalam pelaksanaan PEKPPP. Gambaran awal ini digunakan sebagai bahan pembinaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada ULE. Pra PEKPPP diharap dapat mengukur sejauh mana proses pembinaan yang akan dilakukan, serta dampak apa yang dihasilkan dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun hal yang diukur dalam Pra-PEKPPP sebagai berikut:

- 1) Indikator kinerja utama dari ULE berdasarkan capaian tahun sebelumnya;
- 2) Standarisasi kebijakan pelayanan;
- 3) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
- 4) Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
- 5) Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
- 6) Kondisi sarana prasarana;
- 7) Digitalisasi pelayanan;
- 8) Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
- 9) Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

b. Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP

Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP atau yang selanjutnya disebut Pembinaan merupakan proses peningkatan kualitas melalui serangkaian kegiatan dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan yang bertujuan untuk mewujudkan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses Pembinaan dilakukan dengan berbasiskan bukti (*evidence based*) yang didapatkan melalui Pra PEKPPP. Proses Pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

c. Pelaksanaan evaluasi

Setelah dilakukan Pembinaan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan, selanjutnya dilakukan Evaluasi untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan Evaluasi juga dimaksudkan untuk mengukur dampak yang didapat setelah dilakukannya intervensi melalui proses Pembinaan. Hal ini

dimaksudkan agar PEKPPP tidak hanya sekedar melakukan penilaian atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, tapi juga berdampak bagi ULE yaitu bagaimana PEKPPP dapat meningkatkan kualitas layanan ULE tersebut.

3. PEKPPP Khusus

PEKPPP Khusus merupakan kegiatan PEKPPP yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik diluar kegiatan PEKPPP pada angka 1 dan 2, dimana yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan tersebut adalah isu strategis ataupun arah kebijakan nasional yang menjadi prioritas dalam tahun berjalan kegiatan tersebut. Tujuan utamanya adalah memperluas pelaksanaan PEKPPP dengan fokus tertentu. Diharapkan dengan dilakukannya PEKPPP Khusus dapat diperoleh informasi yang lebih menyeluruh atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan fokus yang diangkat pada tahun berjalan. Pelaksanaan PEKPPP Khusus ini misalnya dilakukan pada BUMN, atau pada daerah tertentu yang merupakan daerah prioritas pembinaan. Dalam pelaksanaan PEKPPP Khusus terdiri atas 3 tahapan, yaitu:

a. Pra PEKPPP

Pra PEKPPP merupakan proses yang dilakukan guna mendapatkan gambaran awal dalam pelaksanaan PEKPPP. Gambaran awal ini digunakan sebagai bahan pembinaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada ULE. Pra PEKPPP diharap dapat mengukur sejauh mana proses pembinaan yang akan dilakukan, serta dampak apa yang dihasilkan dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun hal yang diukur dalam Pra-PEKPPP sebagai berikut:

- 1) Indikator kinerja utama dari ULE berdasarkan capaian tahun sebelumnya;
- 2) Standarisasi kebijakan pelayanan;
- 3) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
- 4) Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
- 5) Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
- 6) Kondisi sarana prasarana;
- 7) Digitalisasi pelayanan;
- 8) Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
- 9) Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

b. Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP

Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP atau yang selanjutnya disebut Pembinaan merupakan proses peningkatan kualitas melalui serangkaian kegiatan dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan yang bertujuan untuk mewujudkan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses Pembinaan dilakukan dengan berbasiskan bukti (*evidence based*) yang didapatkan melalui Pra PEKPPP. Proses Pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

c. Pelaksanaan evaluasi

Setelah dilakukan Pembinaan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan, selanjutnya dilakukan Evaluasi untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan Evaluasi juga dimaksudkan untuk mengukur dampak yang didapat setelah dilakukannya intervensi melalui proses Pembinaan. Hal ini dimaksudkan agar PEKPPP tidak hanya sekedar melakukan penilaian atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, tapi juga berdampak bagi ULE yaitu bagaimana PEKPPP dapat meningkatkan kualitas layanan ULE tersebut.

BAB III

MEKANISME PEKPPP

Yang dimaksud dengan mekanisme PEKPPP disini merupakan mekanisme PEKPPP yang diberlakukan untuk kegiatan PEKPPP dalam bentuk PEKPPP Mandiri dan/atau PEKPPP Khusus. Mekanisme PEKPPP terdiri atas: 1) Persiapan, 2) Pelaksanaan, 3) Penyampaian Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut, serta 4) Pemingkatan dan Pemberian Penghargaan.

1. Persiapan

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

a. Menentukan Unit Lokus Evaluasi (ULE)

ULE ditetapkan secara bertahap sesuai dengan kemampuan Penyelenggara, dan dibuatkan perencanaan yang matang agar seluruh ULE dapat dievaluasi dalam jangka waktu tertentu

b. Menetapkan Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan metode evaluasi lapangan atau secara daring dengan menggunakan sistem informasi serta sumber daya lain yang tersedia.

c. Menetapkan anggaran dan waktu pelaksanaan PEKPPP

Anggaran dibebankan kepada melalui anggaran belanja Penyelenggara PEKPPP maupun pembiayaan lain yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Waktu pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan pelaksanaan PEKPPP Mandiri Nasional agar tercapai keselarasan data evaluasi.

d. Membentuk dan menetapkan Tim Evaluator

Evaluator minimal 2 (dua) orang untuk setiap ULE guna memberikan penilaian yang lebih objektif. Penyelenggara dapat melibatkan unit yang bertanggung jawab terhadap organisasi atau pelayanan publik, dan/atau unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengawasan internal pemerintah sebagai Evaluator. Evaluator juga dapat melibatkan pihak eksternal Penyelenggara.

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

2. Pelaksanaan

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

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

Kinerja, Kesimpulan, Praktik Terbaik hasil Indeks Pelayanan Publik, dan Lampiran.

3. Penyampaian Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut

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

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

4. Pemingkatan dan Pemberian Penghargaan

Pemingkatan dilakukan dengan mengurutkan hasil PEKPPP dalam bentuk angka Indeks Pelayanan Publik, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah. Berdasarkan hasil pemingkatan tersebut, dilakukan pemberian penghargaan kepada ULE sesuai kemampuan Penyelenggara .

BAB IV
INSTRUMEN PEKPPP

Instrumen PEKPPP yang dimaksudkan dalam Bab ini adalah instrumen PEKPPP yang digunakan pada pelaksanaan PEKPPP dalam bentuk PEKPPP Mandiri maupun PEKPPP Khusus. Instrumen terdiri dari 3 formulir yang berbeda sesuai dengan pengguna nya masing-masing yaitu penyelenggara layanan, evaluator dan pengguna layanan.

Tabel 3.1. Instrumen PEKPPP

| Formulir | Definisi | Pembobotan Formulir | Jumlah Pertanyaan |
|----------|---|----------------------------|-------------------|
| F-01 | Merupakan Formulir <i>self-asesment</i> yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F-02. | Tidak dilakukan pembobotan | 30 |
| F-02 | Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif. | 75% | 30 |
| F-03 | Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan | 25% | 14 |

| Formulir | Definisi | Pembobotan Formulir | Jumlah Pertanyaan |
|----------|--|---------------------|-------------------|
| | berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi. | | |

1. Prinsip PEKPPP

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

- a. Keadilan, kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang tanpa diskriminatif terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin. Pemberian perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
- b. Partisipasi, tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, perencanaan, implementasi serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
- c. Akuntabilitas, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;
- d. Transparansi, kondisi dimana keputusan yang diambil oleh Pelaksana serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung jawabnya;

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

2. Aspek, Indikator, dan Pembobotan

Tabel 2.2 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02

| Prinsip | Aspek | Bobot |
|----------------------|---|--------------|
| Akuntabilitas | KEBIJAKAN PELAYANAN | 24% |
| | <p>STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN, SKM</p> <p>Indikator:</p> <p>1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2.a.P : Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.</p> <p>3.a.T : Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i>.</p> <p>4.a.K : Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <p>5.a.K : Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).</p> | |

| Prinsip | Aspek | Bobot |
|----------------|---|--------------|
| | <p>6.a.B : SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017</p> <p>7.a.T : Jumlah media publikasi hasil SKM.</p> <p>8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.</p> <p>9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.</p> | |
| | <p>PROFESIONALISME SDM</p> <p>Indikator</p> <p>10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.</p> <p>11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.</p> <p>12.b.Ak : Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.</p> <p>13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi.</p> <p>14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.</p> | 25% |
| | <p>SARANA DAN PRASARANA</p> <p>Indikator</p> <p>15.c.K : Tersedia tempat parkir dengan</p> | 18% |

| Prinsip | Aspek | Bobot |
|---------|---|-------------------|
| | <p>fasilitas pendukung yang memadai.</p> <p>16.c.As : Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.</p> <p>17.c.As : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.</p> <p>18.c.K : Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</p> <p>19.c.As : Tersedia sarana prasarana penunjang.</p> <p>20.c.B : Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian Informasi di unit layanan.</p> | |
| | <p>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</p> <p>Indikator</p> <p>21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.</p> <p>22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p> <p>23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p> <p>24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.</p> | <p>11%</p> |
| | <p>KONSULTASI DAN PENGADUAN</p> <p>Indikator</p> <p>25.e.P : Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka.</p> | <p>10%</p> |

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

3. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator merupakan nilai pada formulir F-02 atau F-03 dikali dengan bobot indikator.

Nilai per indikator F02: Nilai F02 x bobot per indikator

Nilai per indikator F03: Nilai F03 x bobot per indikator

b. Menentukan Nilai Setiap Aspek

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

Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

Nilai per aspek: \sum nilai per indikator

c. Menentukan Nilai Indeks Formulir

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

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

d. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

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

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

4. Kategori Indeks Pelayanan Publik

| Range Nilai | Kategori | Makna | Keterangan |
|-------------|----------|--------------|---|
| 0-1,00 | F | Gagal | Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. |
| 1,01-1,50 | E | Sangat Buruk | Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan |

| Range Nilai | Kategori | Makna | Keterangan |
|--------------------|-----------------|-------------------------------|--|
| | | | publiknya. |
| 1,51-2,00 | D | Buruk | Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. |
| 2,01-2,50 | C- | Cukup (Dengan Catatan) | Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi. |
| 2,51-3,00 | C | Cukup | Unit pelayanan belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik |

| Range Nilai | Kategori | Makna | Keterangan |
|--------------------|-----------------|------------------------------|---|
| | | | secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan. |
| 3,01-3,50 | B- | Baik (Dengan Catatan) | Unit pelayanan sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal. |
| 3,51-4,00 | B | Baik | Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan |

| Range Nilai | Kategori | Makna | Keterangan |
|--------------------|-----------------|------------------------|---|
| | | | perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal. |
| 4,01-4,50 | A- | Sangat Baik | Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator. |
| 4,51-5,00 | A | Pelayanan Prima | Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan. |

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

BAB V

HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Penyelenggara PEKPPP

Penyelenggara PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

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

2. Evaluator

Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

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

3. Unit Lokus Evaluasi

Unit yang dilakukan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:

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

BAB VI
PENUTUP

Pedoman Menteri ini disusun untuk menyempurnakan dan sebagai acuan dalam pelaksanaan PEKPPP.

Dengan berlakunya Pedoman Menteri ini, Pedoman Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pedoman Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 April 2023


MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS

PEDOMAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 5 TAHUN 2023
TENTANG
INSTRUMEN DAN MEKANISME
PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

FORMULIR PENGISIAN MANDIRI PENYELENGGARA PELAYANAN

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

3. Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa salinan/file/pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban.

KEBIJAKAN PELAYANAN

1. Standar Pelayanan

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

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

Ya [] Tidak []

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

| | |
|-------|---|
| | Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki |
| | Berapa Jumlah Jenis Standar Pelayanan yang dibuat |

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

Ya [] Tidak []

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

Ya [] Tidak []

d. Apakah Standar Pelayanan telah ditetapkan?

Ya [] Tidak []

e. Apakah Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev?

Ya [] Tidak []

Bukti Dukung:

- 1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan**
- 2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan**
- 3. Berita Acara, Foto, Notulen**

KEBIJAKAN PELAYANAN

4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

Penjelasan :

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

1. Standar Pelayanan

2 Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.

Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat?

Ya [] Tidak []

KEBIJAKAN PELAYANAN

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

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

Bukti Dukung

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

Penjelasan:

- Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP.
- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademis, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

KEBIJAKAN PELAYANAN

1. Standar Pelayanan

3 Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*

a. Apakah SP dipublikasikan

Ya [] Tidak []

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

Ya [] Tidak, hanya sebagian []

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

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

Bukti Dukung:

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

Penjelasan :

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

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/*leaflet*/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.

KEBIJAKAN PELAYANAN

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

1. Standar Pelayanan

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

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

| KEBIJAKAN PELAYANAN | |
|------------------------------|---|
| | <p>Bukti Dukung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BA FKP peninjauan SP 2. Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi 3. Foto Kegiatan |
| | <p>Penjelasan:</p> <p>Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.</p> |
| 2. Maklumat Pelayanan | |
| 5 | <p>Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).</p> <p>a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan? Ya [<input type="checkbox"/>] Tidak [<input type="checkbox"/>]</p> <p>b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku? Ya [<input type="checkbox"/>] Tidak [<input type="checkbox"/>]</p> <p>c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan? Ya [<input type="checkbox"/>] Tidak [<input type="checkbox"/>]</p> <p>Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik [<input type="checkbox"/>] Non Elektronik [<input type="checkbox"/>]</p> <p>Lampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan 2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki |
| | <p>Penjelasan:</p> |

KEBIJAKAN PELAYANAN

- 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 []

KEBIJAKAN PELAYANAN

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**

Penjelasan:

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

4. Survei Kepuasan Masyarakat

7 Jumlah media publikasi hasil SKM.

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

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

KEBIJAKAN PELAYANAN

Bukti Dukung:

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

Penjelasan:

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

Media Publikasi dapat diakses melalui:

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

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

a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah dilaksanakan?

Ya [] Tidak []

b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?

c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan?

Ya [] Tidak []

KEBIJAKAN PELAYANAN

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

Penjelasan:

Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.

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

Cara mengukur persentase:

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

9 Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.

a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?

Ya [] Tidak []

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

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

KEBIJAKAN PELAYANAN

Bukti Dukung :

Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut

Penjelasan :

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

PROFESIONALISME SDM

10 Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan

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

| | |
|--|---|
| | Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja |
| | Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat. |
| | Penambahan waktu layanan 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. |

PROFESIONALISME SDM

| | |
|--|---|
| | Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan atau pendaftaran. |
|--|---|

Bukti Dukung:

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

Penjelasan :

Cukup Jelas.

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

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

Ya [] Tidak []

b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi:

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

Bukti Dukung:

Dokumen kode etik dan kode perilaku.

Penjelasan:

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

PROFESIONALISME SDM

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

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

Ya [] Tidak []

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

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

Bukti Dukung:

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

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

PROFESIONALISME SDM

Penjelasan:

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

13

Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.

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

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

Bukti Dukung: SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.

Penjelasan :

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

1. Kehadiran;
2. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
3. Kerja sama;
4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;

PROFESIONALISME SDM

5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
6. Tidak pernah menerima komplain yang bersifat personal.

14 **Budaya Pelayanan**

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

| (√) | 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.

SARANA PRASARANA

15 Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung.

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

Ya [] Tidak []

b. Apakah terdapat fasilitas parkir :

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

Bukti Dukung:

Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada

Penjelasan:

Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:

1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.
2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.
3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan.

SARANA PRASARANA

4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.
5. Penitipan jaket/helm.
6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).

16 Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan

Sebutkan fasilitas pada ruang tunggu di Unit Saudara.

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

Bukti Dukung:

Foto/Video fasilitas ruang tunggu/data dukung

Penjelasan:

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

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

Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka

SARANA PRASARANA

menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi:

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

17 Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.

a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan?

Ya [] Tidak []

b. Sebutkan fasilitas pada toilet :

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

SARANA PRASARANA

| | |
|--|------------------------|
| | Lainnya ... (Sebutkan) |
|--|------------------------|

Bukti Dukung:

Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada

Penjelasan:

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

Kondisi pada toilet layak pakai:

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

18 Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan

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

| | |
|--|--|
| | Kursi roda/tongkat/kruk |
| | Pintu masuk yang mudah diakses |
| | Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat |
| | Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih) |
| | Selasar yang menghubungkan semua ruangan |
| | Toilet khusus |

SARANA PRASARANA

| |
|---|
| Loket khusus |
| Ruang tunggu khusus |
| <i>Guiding block</i> |
| Parkir khusus yang mudah diakses |
| Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille) |
| Arena bermain anak |
| Ruang Laktasi |
| Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat) |

Bukti Dukung:

Foto sarana prasarana kelompok rentan/data dukung

Penjelasan :

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

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

Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

SARANA PRASARANA

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

SARANA PRASARANA

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:

1. Foto/Video sarpras penunjang/data dukung

Penjelasan :

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

Sarana prasarana penunjang:

1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai.

SARANA PRASARANA

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:

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

Penjelasan :

SARANA PRASARANA

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

Sarana Front Office:

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

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

21

a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)?

Ya [] Tidak []

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

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | SIPP secara elektronik |
| <input type="checkbox"/> | SIPP secara non elektronik |

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

| | |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Lisan (pusat informasi) |
| <input type="checkbox"/> | papan pengumuman |
| <input type="checkbox"/> | media cetak |

d. SIPP elektronik tersedia berupa

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Intranet/Belum online |
| <input type="checkbox"/> | Online/website |

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?

Ya [] Tidak []

Jika Ya, isikan akun pengguna pada SIPPN:

.....

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

.....

Bukti Dukung:

1. Akun pengguna pada SIPPN

2. Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN

Penjelasan:

- Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009)
- Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN.
(Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

22 Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

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

Penjelasan:

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

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

23 Kualitas penggunaan SIPP Elektronik

Apakah telah memiliki SIPP Elektronik?

Ya []

Tidak [] **[Berhenti disini]**

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

Ya [] **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak [] **[Berhenti disini]**

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

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

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 []

Penjelasan:

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

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

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

Bukti Dukung:

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

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

24

Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.

a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?

Ya [] Tidak []

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

| (√) | Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu) |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Tahunan |
| <input type="checkbox"/> | Per Enam Bulan |
| <input type="checkbox"/> | Bulanan |
| <input type="checkbox"/> | Mingguan |
| <input type="checkbox"/> | Setiap Hari |

Penjelasan:

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

KONSULTASI DAN PENGADUAN

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)

KONSULTASI DAN PENGADUAN

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 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 social (Instagram, Facebook, dan Twitter)

[] Website pengaduan mandiri

[] Aplikasi *mobile* pengaduan mandiri

[] SP4N LAPOR!

KONSULTASI DAN PENGADUAN

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

Penjelasan :

- Media konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon.
- Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, website, email, aplikasi mobile khusus, media chatting, aplikasi SP4N LAPOR!
- SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, 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]**

KONSULTASI DAN PENGADUAN

c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan?

Ya **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak **[Berhenti disini]**

d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev?

Ya **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak **[Berhenti disini]**

e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti?

Ya **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak **[Berhenti disini]**

f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan?

Ya

Tidak

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

Penjelasan:

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

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

Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

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

KONSULTASI DAN PENGADUAN

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

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

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

28 Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun 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!**

| KONSULTASI DAN PENGADUAN | |
|---------------------------------|---|
| | yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti |
| | <p>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.</p> |

| INOVASI PELAYANAN PUBLIK | |
|---------------------------------|--|
| 29 | <p>Tersedia inovasi pelayanan publik</p> <p>1) Apakah terdapat inovasi pelayanan publik?</p> <p>a. Ya sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya.</p> <p>b. Tidak apakah ada inisiatif untuk berinovasi?</p> <p>a) Tidak</p> <p>b) Ya, masih proses pembelajaran Sebutkan bukti dukung proses pembelajaran (hasil studi tiru, referensi, seminar transfer knowledge, dll).</p> <p>2) Jika jawaban poin 1 “ya”, sudah berapa lama inovasi dilaksanakan?</p> <p>a. < 1 tahun</p> <p>b. ≥ 1 tahun Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan.</p> <p>3) Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik?</p> <p>a. Tidak</p> |

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

b. Ya

4) Apabila sudah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik, sebutkan penghargaan yang diperoleh :

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

(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)

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

Penjelasan:

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

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

30 Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

a. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?

Ya **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak **[Berhenti disini]**

b. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?

Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum **[Lanjut Poin Berikutnya]**

Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum **[Berhenti disini]**

c. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi:

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

Penjelasan:

1. Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

3. Kondisi yang terkait dengan pelebagaan inovasi antara lain meliputi:
- Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
 - Anggaran : Dokumen penganggaran;
 - Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
 - Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.

PERTANYAAN TAMBAHAN

Sistem Antrian

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

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

Penjelasan:

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

Fasilitas sistem antrian dapat berupa:


1. Pengeras suara: berupa sound sistem, *megaphone*, dan jenis pengeras suara lainnya.

PERTANYAAN TAMBAHAN

2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.
4. Sistem pendaftaran online: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.
5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.

Monitor antrian : Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.

FORMULIR PENILAIAN BAGI EVALUATOR

| | | |
|---|--|---|
|  <p style="font-weight: bold; font-size: 1.2em; margin: 0;">panrb</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</p> | <p style="font-weight: bold; font-size: 1.1em; margin: 0;">LEMBAR PENILAIAN PEKPPP</p> | <p style="font-weight: bold; font-size: 1.1em; margin: 0;">F-02</p> |
| <p style="font-weight: bold; margin: 0;">Form Isian Evaluator</p> | | |
| Instansi | : | <p>.....</p> <p>.....</p> |
| Unit Lokus | : | <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p style="font-weight: bold; margin: 0;">PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</p> <p style="margin-top: 20px;">Setiap Evaluator wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik pada F-01 ataupun kunjungan lapangan sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan.</p> | | |

KEBIJAKAN PELAYANAN

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|---|
| <p style="font-weight: bold; margin: 0;">1.a.Ak</p> <p style="margin-top: 5px;">Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan</p> | <p style="margin: 0;">Skala nilai:</p> <p style="margin-top: 5px;">0. Tidak tersedia Standar Pelayanan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Daftar jenis pelayanan yang |

| | | |
|---|---|--|
| <p>peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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. | <p>diselenggarakan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan • Berita Acara |
|---|---|--|

Penjelasan:

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.

- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.
- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014.

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

| | | |
|--|--|--|
| | 5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat. | |
| <p>Penjelasan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP. • Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademisi, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa. | | |

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

| | | |
|--|--|--|
| | <p>belum dipublikasikan pada SIPP Nasional.</p> <p>3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional.</p> <p>4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional.</p> <p>5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.</p> | |
|--|--|--|

Penjelasan:

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

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.

5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|--|---|
| <p>4.a.K</p> <p>Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> ● BA FKP peninjauan SP ● Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain. |

| | | |
|--|---|--|
| | 5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan. | |
| <p>Penjelasan:</p> <p>Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan Unit Lokus untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.</p> | | |

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

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

Penjelasan:

- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
 1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya;
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|--|---|
| <p>6.a.B</p> <p>SKM yang dilaksanakan Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <p>0. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>1. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan.</p> <p>2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali</p> | <p>Skala Nilai:</p> <p>0. Belum melaksanakan SKM.</p> <p>1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku.</p> <p>2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku.</p> <p>3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik.</p> <p>4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual) ● Laporan hasil pelaksanaan SKM |

| | | |
|---|--|--|
| <p>terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>3. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</p> <p>4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>akan sesuai dengan Peraturan Menteri</p> | <p>5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.</p> | |
| <p>Penjelasan: cukup jelas.</p> | | |

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|--|
| <p>7.a.T</p> <p>Jumlah media publikasi hasil SKM.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki. |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi.</p> <p>5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.</p> | |
| <p>Penjelasan:</p> <p>Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat.</p> <p>Media Publikasi dapat diakses melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya. 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya. 3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya. 4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite. 5. Aplikasi yang bisa diunduh. | | |

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|------------------|--|---|
| 8.a.Ak | <p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Laporan SKM tahun n-1 yang memuat |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan. 2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. | <p>rencana tindak lanjut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM |
| <p>Penjelasan:</p> <p>Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).</p> | | |

Cara mengukur persentase:

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|---|
| <p>9.a.Ak</p> <p>Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. | <ul style="list-style-type: none"> ● 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. |

Penjelasan:

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

PROFESIONALISME SDM

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/ Lokasi Data |
|--|---|---|
| 10.b.As Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. | 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. | <ul style="list-style-type: none">● Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll)● Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur● Foto kegiatan |

Penjelasan:

Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa :

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|--|
| 11.b.K Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi. | 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 | • Dokumen kode etik dan kode perilaku. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya.</p> <p>3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya.</p> <p>4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya.</p> <p>5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.</p> | |
|--|---|--|

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.

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|---|
| <p>12.b.Ak</p> <p>Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan</p> | <p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja.</p> <p>1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> <p>2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> <p>3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> <p>4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> <p>5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll) |
| <p>Penjelasan:</p> <p>Motivasi Kerja dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.</p> <p>Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemberian penghargaan; | | |

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

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|--|
| <p>13.b.K</p> <p>Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan. |

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

Penjelasan:

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

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|--|
| 14.b.K Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan | Skala Nilai: 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> • Lampiran foto bukti dukung (pegawai menerapkan |

| | | |
|---|---|---------------------------|
| | <p>2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan.</p> <p>3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan.</p> <p>4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan.</p> <p>5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.</p> | <p>budaya pelayanan).</p> |
| <p>Penjelasan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan. • Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya. • PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya. • Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku. • Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya. | | |

SARANA PRASARANA

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|--|--|
| <p>15.c.K</p> <p>Tersedia tempat parkir dengan fasilitas</p> | <p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak tersedia tempat parkir</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Foto tempat parkir dan seluruh |

| | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| <p>pendukung yang memadai</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir. 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. | <p>fasilitas parkir yang ada.</p> |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|

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).

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|--|---|
| <p>16.c.As</p> <p>Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada |
| <p>Penjelasan :</p> <p>Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi tunggu; 2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik. <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani. | | |

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|---|
| <p>17.c.As</p> <p>Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan. 1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi. 2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi. 3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi. 4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi. 5. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi. | <ul style="list-style-type: none"> ● Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada |

Penjelasan :

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

Kondisi pada toilet layak pakai:

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|--|
| 18.c.K Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan | 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. | <ul style="list-style-type: none">• Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</p> <p>4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</p> <p>5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</p> | |
|--|--|--|

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|--|---|
| 19.c.As Tersedia sarana prasarana penunjang. | Skala Nilai: 0. Tidak tersedia fasilitas penunjang. 1. Tersedia 1 fasilitas penunjang. | <ul style="list-style-type: none"> ● Foto seluruh sarana prasarana |

| | | |
|--|---|---------------------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Tersedia 2 fasilitas penunjang. 3. Tersedia 3 fasilitas penunjang. 4. Tersedia 4 fasilitas penunjang. 5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang. | <p>penunjang yang ada</p> |
|--|---|---------------------------|

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.

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|--|---|
| <p>20.c.B</p> <p>Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada |
| <p>Penjelasan :</p> <p>Sarana <i>Front Office</i> informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.</p> <p>Sarana <i>Front Office</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan. 2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan. | | |

3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia.
4. Bahan cetak informasi layanan.
5. Register tamu (manual/elektronik).

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|--|--|
| <p>21.d.T</p> <p>Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). | <ul style="list-style-type: none"> • Akun pengguna pada SIPPN • Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website.</p> <p>5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.</p> | |
|--|---|--|

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 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).

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|---|
| <p>22.d.B</p> <p>Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> ● Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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.</p> <p>5. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya.</p> | |
| <p>Penjelasan :</p> <p>Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.</p> | | |

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

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|--|--|
| <p>23.d.As</p> <p>Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). | <ul style="list-style-type: none"> • Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki • Screenshot tampilan <i>back-end</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami.</p> | |
| <p>Penjelasan :</p> <p>Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.</p> | | |

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

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan.</p> <p>4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan.</p> <p>5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.</p> | |
| <p>Penjelasan :</p> <p>Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.</p> | | |

KONSULTASI DAN PENGADUAN

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|---|--|
| <p>25.e.P</p> <p>Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas</p> | <p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 fasilitas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia ● SK Petugas Khusus |

| | | |
|---|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 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. | |
| <p>Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>Fasilitas sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). | | |

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|---|--|--|
| <p>26.e.P</p> <p>Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan <i>front office</i>. 2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan <i>front office</i>. 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu satu dengan <i>front office</i> dan tersedia secara <i>online</i>. 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> secara terpisah dari <i>front office</i>, serta tersedia secara <i>online</i>. 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> terpisah dari <i>front office</i>, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR! | <ul style="list-style-type: none"> ● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia ● Data SP4N-LAPOR! ● Surat Keputusan |

Penjelasan :

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

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

SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, 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.

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

| | | |
|--|---|---|
| | <p>4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti.</p> <p>5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Laporan berkala |
|--|---|---|

Penjelasan :

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

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

Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

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

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

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

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

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

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

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|--|
| <p>29.f.B</p> <p>Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Tidak tersedia inovasi. 1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi. 2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun. 3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun). 4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah | <ul style="list-style-type: none"> ● Proposal Inovasi Pelayanan Publik ● Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (<i>blueprint</i>) ● Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll) |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>diikutsertakan dalam kompetisi level apapun.</p> <p>5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik |
|--|---|---|

Penjelasan :

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

((PermenPANRB 91/2021)

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|--|---|
| <p>30.f.B</p> <p>Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.</p> | <p>Skala Nilai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |

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.

INFORMASI TAMBAHAN

| Indikator | Isian Hasil Penilaian | Sumber Data/Lokasi Data |
|--|---|---|
| Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan. | 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. | <ul style="list-style-type: none">● Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian● Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| | 5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas. | untuk sistem antrian online |
|--|---|-----------------------------|


Penjelasan :

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

Fasilitas sistem antrian dapat berupa:

1. Pengeras suara: berupa sound system, *megaphone*, dan jenis pengeras suara lainnya.
2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.
4. Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.
5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran baik secara online maupun tatap muka.
6. Monitor antrian: Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.

FORMULIR PENILAIAN DARI MASYARAKAT

| | | |
|---|--------------------------------|----------------------------|
|  panrb <small>KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</small> | LEMBAR PENILAIAN PEKPPP | F-03 A (LURING) |
| Form Responden | | |
| Instansi | : | |
| Unit Lokus | : | |
| <p>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</p> <p>Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda</p> | | |

I. KEBIJAKAN PELAYANAN

| No. Urut | Kode | Isu | Derajat Penilaian |
|----------|---------------|---|--|
| | | | <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ① ② ③ ④ ⑤ |
| 1. | 1.a.K1 | Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2. | 2.a.K1 | Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah. | ① ② ③ ④ ⑤ |

| No. Urut | Kode | Isu | Derajat Penilaian |
|----------|---------------|---|-------------------|
| | | | _____ |
| | | | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3. | 3.a.K1 | Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4. | 4.a.K1 | Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian. | ① ② ③ ④ ⑤ |

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

III. SARANA PRASARANA

| | | | |
|-----|----------------|---|-----------|
| 8. | 8.c.As | Tempat parkir yang disediakan memadai. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 9. | 9.c.K | Sarana ruang tunggu layanan nyaman. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 10. | 10.c.As | Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 11. | 11.c.As | Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang | ① ② ③ ④ ⑤ |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>fotocopy</i> /toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst) | |
|--|--|---|--|

IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

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

V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

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

CONTOH BERITA ACARA
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
Jalan Jend. Sudirman Kav. 69 JAKARTA 12190

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

Pada hari ini _____, tanggal _____2023, Kami Tim Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen melalui metode desk evaluation 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.

(tgl, bulan, tahun)

Mengetahui,
(Nama Unit Lokus)

TIM EVALUATOR
Ketua

Anggota

(Nama Evaluator)
NIP.

(Nama Evaluator)
NIP.

(Nama Evaluator)
NIP.

FORMAT LAPORAN HASIL PEKPPP

**LAPORAN HASIL PEMANTAUAN EVALUASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

TAHUN_____

Instansi :

Unit Kerja :

Capaian Indeks :

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS