

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

 panrb <small>KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI</small>	DATA PENUNJANG PEKPPP	F-01
Form Isian Unit Lokus		
<p>Instansi : _____</p> <p>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
	<p>Penjelasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>service delivery</i>, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen <i>manufacturing</i>. Komponen <i>service delivery</i> wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus. • 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	<p>Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.</p> <p>Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat?</p> <p>Ya [] Tidak []</p>

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															
	<p>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/ kios-Komputer/E-Kios/ atau sejenisnya.</p> <p>3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.</p> <p>4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.</p> <p>5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.</p> <p>6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.</p>														
1. Standar Pelayanan															
4	<p>Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(√)</th> <th>Pernyataan (pilih salah satu jawaban)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih terhadap sebagian jenis layanan.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</td> </tr> </tbody> </table>	(√)	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.
(√)	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 [] Tidak []</p> <p>b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku? Ya [] Tidak []</p> <p>c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan? Ya [] Tidak []</p> <p>Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)</p> <p>Elektronik [] Non Elektronik []</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	
	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB.</p> <p>a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat? Ya [] Tidak []</p> <p>b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM?</p> <p>c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM ____ (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan ____ (Contoh: TW IV 2021)</p> <p>d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku? Ya [] Tidak []</p>

KEBIJAKAN PELAYANAN													
	<p>e. Apakah hasil SKM dipublikasikan? Ya [] Tidak []</p> <p>Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik [] Non Elektronik []</p> <p>f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut? Ya [] Tidak []</p> <p>Bukti Dukung:</p> <p>1. Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya alat bantu SKM elektronik dan/atau kuesioner manual)</p> <p>2. Laporan hasil pelaksanaan SKM</p> <p>Penjelasan:</p> <p>Dasar hukum pelaksanaan SKM adalah PermenPANRB yang berlaku yang mengatur terkait pelaksanaan SKM pada tahun dilaksanakannya penilaian kinerja ini. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Adapun frekuensi pelaksanaan SKM adalah jumlah berkala (intensitas) pengolahan data hasil pelaksanaan SKM yang dimuat dalam laporan SKM.</p>												
4. Survei Kepuasan Masyarakat													
7	<p>Jumlah media publikasi hasil SKM.</p> <p>a. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih dari satu)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(√)</th><th>Media Publikasi</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Media Cetak/ Non Elektronik</td></tr> <tr> <td></td><td>Media Elektronik</td></tr> <tr> <td></td><td>Media Sosial</td></tr> <tr> <td></td><td>Website</td></tr> <tr> <td></td><td>Aplikasi yang bisa diunduh</td></tr> </tbody> </table>	(√)	Media Publikasi		Media Cetak/ Non Elektronik		Media Elektronik		Media Sosial		Website		Aplikasi yang bisa diunduh
(√)	Media Publikasi												
	Media Cetak/ Non Elektronik												
	Media Elektronik												
	Media Sosial												
	Website												
	Aplikasi yang bisa diunduh												

KEBIJAKAN PELAYANAN	
	<p>Bukti Dukung:</p> <p>Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.</p> <hr/> <p>Penjelasan:</p> <p>Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/ <i>leaflet</i>/ 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	<p>Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	
	<p>Bukti Dukung :</p> <p>Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut</p>
	<p>Penjelasan :</p> <p>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.</p>

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? <i>(Boleh memilih lebih dari satu)</i>		
	<table><tr><td></td><td>Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja</td></tr></table>		Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja
		Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja	
	<table><tr><td></td><td>Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.</td></tr></table>		Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
	Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.		
<table><tr><td></td><td>Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).</td></tr></table>		Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).	
	Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).		
<table><tr><td></td><td>Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).</td></tr></table>		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 dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).		
<table><tr><td></td><td>Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin.</td></tr></table>		Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin.	
	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)
<input type="checkbox"/> Nilai dasar hak dan kewajiban
<input type="checkbox"/> Larangan KKN
<input type="checkbox"/> Larangan diskriminasi
<input type="checkbox"/> Sanksi
<input type="checkbox"/> Penghargaan

Bukti Dukung:

Dokumen kode etik dan kode perilaku.

Penjelasan:

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

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	
	<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 upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.</p>
13	<p>Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.</p> <p>Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan? (<i>Dapat dipilih lebih dari satu</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> Kehadiran</p> <p><input type="checkbox"/> Kinerja</p> <p><input type="checkbox"/> Kerja sama</p> <p><input type="checkbox"/> Inovatif/kreatif</p> <p><input type="checkbox"/> Penampilan</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan</p> <p>Bukti Dukung: SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.</p> <p>Penjelasan :</p> <p>Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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													
	<p>5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;</p> <p>6. Tidak pernah menerima komplain yang bersifat personal.</p>												
14	<p>Budaya Pelayanan</p> <p>Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(√)</th> <th>Dapat dipilih lebih dari satu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Mengenakan pakaian seragam</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mengenakan identitas nama</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PIN/atribut/logo unit pelayanan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nilai-nilai budaya layanan</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bukti Dukung: Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan 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. 	(√)	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
(√)	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												

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	<p>Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan Sebutkan fasilitas pada ruang tunggu di Unit Saudara.</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Fasilitas wajib</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Kursi tunggu</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendingin/sirkulasi ruangan</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Fasilitas tambahan</th> </tr> <tr> <td></td> <td>air minum</td> </tr> <tr> <td></td> <td>bahan bacaan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>pengisi daya baterai alat komunikasi/ <i>charger booth</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mesin antrian dilengkapi monitor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>televisi</td> </tr> <tr> <td></td> <td>hotspot/wifi</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lainnya ... (sebutkan)</td> </tr> </table> <p>Bukti Dukung: Foto/Video fasilitas ruang tunggu/data dukung</p> <p>Penjelasan: 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</p>	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)
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)																						

SARANA PRASARANA											
	<p>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. 										
17	<p>Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.</p> <p>a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan? Ya [] Tidak []</p> <p>b. Sebutkan fasilitas pada toilet :</p> <table border="1"> <tr> <td></td><td>Ketersediaan toilet pria dan wanita</td></tr> <tr> <td></td><td>Wastafel</td></tr> <tr> <td></td><td>Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)</td></tr> <tr> <td></td><td>Air bersih</td></tr> <tr> <td></td><td>Monev intensitas petugas membersihkan toilet</td></tr> </table>		Ketersediaan toilet pria dan wanita		Wastafel		Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)		Air bersih		Monev intensitas petugas membersihkan toilet
	Ketersediaan toilet pria dan wanita										
	Wastafel										
	Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)										
	Air bersih										
	Monev intensitas petugas membersihkan toilet										

SARANA PRASARANA													
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Lainnya ... (Sebutkan)</td> </tr> </table> <p>Bukti Dukung: Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada</p> <p>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 <i>privacy</i>. Kondisi pada toilet layak pakai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 		Lainnya ... (Sebutkan)										
	Lainnya ... (Sebutkan)												
18	<p>Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan</p> <p>Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan di unit Saudara!</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Kursi roda/tongkat/kruk</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pintu masuk yang mudah diakses</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Selasar yang menghubungkan semua ruangan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Toilet khusus</td> </tr> </table>		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
	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	
	<p>Penjelasan :</p> <p>Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.</p> <p>Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini.</p> <p>Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:</p>	

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. Locket khusus: terdapat locket 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	<p>Tersedia sarana prasarana penunjang</p> <p>Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara?</p> <table border="1"> <tr><td></td><td>Fotocopy/ATK</td></tr> <tr><td></td><td>P3K</td></tr> <tr><td></td><td>APAR</td></tr> <tr><td></td><td>Kantin</td></tr> <tr><td></td><td>Ruang Ibadah</td></tr> <tr><td></td><td>Area merokok di luar ruang pelayanan</td></tr> <tr><td></td><td>Jalur evakuasi/titik kumpul</td></tr> <tr><td></td><td>Ruang Laktasi</td></tr> <tr><td></td><td>Tempat Sampah</td></tr> <tr><td></td><td>CCTV</td></tr> <tr><td></td><td>Lainnya ... (Sebutkan)</td></tr> </table> <p>Bukti Dukung:</p> <p>1. Foto/Video sarpras penunjang/data dukung</p> <p><i>Penjelasan :</i></p> <p>Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan.</p> <p>Sarana prasarana penunjang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan. 2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai. 		Fotocopy/ATK		P3K		APAR		Kantin		Ruang Ibadah		Area merokok di luar ruang pelayanan		Jalur evakuasi/titik kumpul		Ruang Laktasi		Tempat Sampah		CCTV		Lainnya ... (Sebutkan)
	Fotocopy/ATK																						
	P3K																						
	APAR																						
	Kantin																						
	Ruang Ibadah																						
	Area merokok di luar ruang pelayanan																						
	Jalur evakuasi/titik kumpul																						
	Ruang Laktasi																						
	Tempat Sampah																						
	CCTV																						
	Lainnya ... (Sebutkan)																						

SARANA PRASARANA													
	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Fasilitas pada Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian Informasi di unit layanan.</p> <table border="1"> <tr><td></td><td>Petugas khusus</td></tr> <tr><td></td><td>Meja/kursi</td></tr> <tr><td></td><td>Layar/display informasi</td></tr> <tr><td></td><td>Bahan cetak informasi layanan</td></tr> <tr><td></td><td>Register tamu (manual/elektronik)</td></tr> <tr><td></td><td>Lainnya ... (sebutkan)</td></tr> </table> <p>Bukti Dukung:</p> <p>1. Foto/Video front office bagian layanan informasi</p> <p>Penjelasan :</p>		Petugas khusus		Meja/kursi		Layar/display informasi		Bahan cetak informasi layanan		Register tamu (manual/elektronik)		Lainnya ... (sebutkan)
	Petugas khusus												
	Meja/kursi												
	Layar/display informasi												
	Bahan cetak informasi layanan												
	Register tamu (manual/elektronik)												
	Lainnya ... (sebutkan)												

SARANA PRASARANA	
	<p>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.</p> <p>Sarana Front Office:</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															
21	<p>a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)? Ya [] Tidak []</p> <p>b. Jika Ya, SIPP yang tersedia berupa : (boleh dicentang lebih dari 1)</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>SIPP secara elektronik</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>SIPP secara non elektronik</td> </tr> </table> <p>c. SIPP non elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1)</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Lisan (pusat informasi)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>papan pengumuman</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>media cetak</td> </tr> </table> <p>d. SIPP elektronik tersedia berupa</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Intranet/Belum online</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Online/website</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	SIPP secara elektronik	<input type="checkbox"/>	SIPP secara non elektronik	<input type="checkbox"/>	Lisan (pusat informasi)	<input type="checkbox"/>	papan pengumuman	<input type="checkbox"/>	media cetak	<input type="checkbox"/>	Intranet/Belum online	<input type="checkbox"/>	Online/website
<input type="checkbox"/>	SIPP secara elektronik														
<input type="checkbox"/>	SIPP secara non elektronik														
<input type="checkbox"/>	Lisan (pusat informasi)														
<input type="checkbox"/>	papan pengumuman														
<input type="checkbox"/>	media cetak														
<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 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	
	<p>Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia dan SK Petugas Khusus</p> <hr/> <p>Penjelasan:</p> <p>Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>Kondisi sarana & 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).
26	<p>Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus:</p> <p>Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p> <p>Sarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki</p> <p><input type="checkbox"/> Tatap muka:</p> <p><input type="checkbox"/> Menyatu dengan <i>front office</i>.</p> <p><input type="checkbox"/> Terpisah dengan <i>front office</i>.</p> <p><input type="checkbox"/> Daring:</p> <p><input type="checkbox"/> Email</p> <p><input type="checkbox"/> SMS/telepon/Aplikasi Percakapan</p> <p><input type="checkbox"/> Media social (Instagram, Facebook, dan Twitter)</p> <p><input type="checkbox"/> Website pengaduan mandiri</p> <p><input type="checkbox"/> Aplikasi <i>mobile</i> pengaduan mandiri</p> <p><input type="checkbox"/> SP4N LAPOR!</p>

KONSULTASI DAN PENGADUAN	
	<p>Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia, Data SP4N-LAPOR!, dan Surat Keputusan</p> <p>Penjelasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.</p> <p>a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan? Ya <input type="checkbox"/> [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak <input type="checkbox"/> [Berhenti disini]</p> <p>b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan? Ya <input type="checkbox"/> [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak <input type="checkbox"/> [Berhenti disini]</p>

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	
	<p>Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media online maupun offline, dalam bentuk: pie chart, infografis, hingga laporan.</p> <p>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.</p> <p>Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.</p>
28	<p>Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun yang lalu (Januari-Desember)?</p> <p>Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk seluruhnya</p>  <p>Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai</p>  <p>Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR!</p>  <p>Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dalam SP4N-LAPOR!</p>  <p>Catatan: Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai (Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dibagi dengan jumlah pengaduan yang masuk x 100%)</p> <p>• Bukti Dukung: Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya, dan Screenshot tampilan pada SP4N- LAPOR!</p>

KONSULTASI DAN PENGADUAN	
	yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti
	<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). 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</p> <p>sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya.</p> <p>.....</p> <p>b. Tidak</p> <p>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</p> <p>Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan.</p> <p>3) Apakah inovasi sudah diikuti sertakan 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:
- a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
 - b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
 - c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
 - d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.

PERTANYAAN TAMBAHAN

Sistem Antrian

- a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?

Ya [] Tidak []

- b. Fasilitas pada sistem antrian :

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

Penjelasan:

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

Fasilitas sistem antrian dapat berupa:

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

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.