


**FORMULIR PENILAIAN BAGI EVALUATOR KODE A**

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

**KEBIJAKAN PELAYANAN**

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

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

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>3.a.T</b> Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i></p>	<p><u>Skala Nilai:</u></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk/medi a publikasi Standar</li> </ul>

	<p>2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 atau lebih media publikasi namun 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>	<p>Pelayanan yang dimiliki.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Screenshot</i> publikasi di SIPPN.</li> </ul>
--	--	---

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

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

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>4.a.K</b>            Telah dilakukan <b>peninjauan ulang</b> secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.</p> <p>1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.</p> <p>2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BA FKP peninjauan SP</li> <li>• Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain.</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan.</li> <li>4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.</li> <li>5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.</li> </ol>	
--	---	--

**Penjelasan:**  
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.

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

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>7.a.T</b> Jumlah media publikasi hasil SKM.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak dipublikasikan.</li> <li>1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi.</li> <li>2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi.</li> <li>3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi.</li> <li>4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi.</li> <li>5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b> Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.</li> <li>2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.</li> <li>3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.</li> <li>4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.</li> <li>5. Aplikasi yang bisa diunduh.</li> <li>6. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lainnya.</li> </ol>		

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

**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:

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

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

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

**Penjelasan:**  
Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa :

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<p><b>11.b.K</b> Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku.</li> <li>1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen kode etik dan kode perilaku.</li> </ul>

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

**Penjelasan:**

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

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>12.b.Ak</b> Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja.</li> <li>1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> <li>2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> <li>3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> <li>4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll)</li> </ul>

	5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	
--	---	--

**Penjelasan:**  
**Motivasi Kerja** dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya nya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.  
 Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa:

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

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>13.b.K</b>            Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada pemberian penghargaan.</li> <li>1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja.</li> <li>2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja.</li> <li>3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja.</li> <li>4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.</li> <li>5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.</li> </ul>

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

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>14.b.K</b> Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak menerapkan budaya layanan.</li> <li>1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan.</li> <li>2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan.</li> <li>3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan.</li> <li>4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan.</li> <li>5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).</li> </ul>
<p><b>Penjelasan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.</li> <li>• Identitas nama dapat berupa name tag, ID card, dan sejenisnya.</li> <li>• PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selampang dan sebagainya.</li> <li>• Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.</li> <li>• Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.</li> </ul>		

**SARANA PRASARANA**

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>15.c.K</b> Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia tempat parkir</li> <li>1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir.</li> <li>2. Tersedia tempat parkir</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada.</li> </ul>

	<p>dan memiliki 2 fasilitas parkir.</p> <p>3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir.</p> <p>4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir.</p> <p>5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir.</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).
7. Drive Thru.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>16.c.As</b>            Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia fasilitas apapun.</p> <p>1. Tersedia fasilitas wajib.</p> <p>2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap.</p> <p>3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap.</p> <p>4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap.</p> <p>5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada</li> </ul>

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

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

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

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

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

**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
<p><b>18.c.K</b> Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>1. Tersedia 1-3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tersedia 4-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> <li>5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.</li> </ol>	
--	--	--

**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. Loker khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. Guiding block: terdapat jalur guiding block yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik.
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
-----------	-----------------------	-------------------------

<p><b>19.c.As</b> Tersedia sarana prasarana penunjang.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia fasilitas penunjang.</li> <li>1. Tersedia 1 fasilitas penunjang.</li> <li>2. Tersedia 2 fasilitas penunjang.</li> <li>3. Tersedia 3 fasilitas penunjang.</li> <li>4. Tersedia 4 fasilitas penunjang.</li> <li>5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada</li> </ul>
--	--	--

**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.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>20.c.B</b> Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sarana FO informasi layanan.</li> <li>1. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 1 fasilitas.</li> <li>2. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 2 fasilitas.</li> <li>3. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 3 fasilitas.</li> <li>4. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 4 fasilitas.</li> <li>5. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada</li> </ul>

	5 atau lebih fasilitas.	
--	-------------------------	--

**Penjelasan :**

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

Sarana Front Office:

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>22.d.B</b> Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik.</li> <li>1. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 1 kondisi.</li> <li>2. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 2 kondisi.</li> <li>3. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 3 kondisi.</li> <li>4. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 4 kondisi.</li> <li>5. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan lebih dari 4 kondisi.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik</b></li> </ul>
<p><b>Penjelasan :</b> SIPP didukung dengan sistem informasi yang <b>minimal</b> memenuhi unsur data pendukung pelayanan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR,</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat,</li> <li>3. SDM: Aplikasi atau website pengelola kepegawaian,</li> <li>4. FAQ,</li> <li>5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar,</li> <li>6. Atau unsur pendukung lainnya.</li> </ol>		

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>23.d.As</b> Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring.</li> <li>1. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan.</li> <li>2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses.</li> <li>3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami.</li> <li>4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki</li> <li>● Screenshot tampilan <i>back-end</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan</li> </ul>

	<p>yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id).</p> <p>5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan kompatibel.</p>	
--	--	--

**Penjelasan :**  
 Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti kemudahan penggunaan, navigasi, kanal resmi, dan kompatibel.

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>24.d.T</b>            Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foto atau screenshot paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)</li> </ul>

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

## KONSULTASI DAN PENGADUAN

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

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>26.e.P</b> Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada sarana dan petugas.</li> <li>1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan <i>front office</i>.</li> <li>2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia</li> <li>• Data SP4N-LAPOR!</li> </ul>

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

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

<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/Lokasi Data</b>
<p><b>27.e.Ak</b>  Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak ada dokumentasi.</p> <p>1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan.</p> <p>2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan.</p> <p>3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev.</p> <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"> <li>• Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan</li> <li>• Screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR!</li> <li>• Laporan berkala</li> </ul>

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

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
<p><b>29.f.B</b> Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia inovasi.</li> <li>1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi.</li> <li>2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun.</li> <li>3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun).</li> <li>4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun.</li> <li>5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proposal Inovasi Pelayanan Publik</li> <li>● Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (<i>blueprint</i>)</li> <li>● Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll)</li> <li>● Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik</li> </ul>

**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><b>30.f.B</b> Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.</p>	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi.</li> <li>1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum.</li> <li>2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum.</li> <li>3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya.</li> <li>4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya.</li> <li>5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi</li> <li>● Foto atau dokumen penganggaran inovasi</li> <li>● Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi</li> <li>● Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi</li> </ul>
---	---	---

<p><b>Penjelasan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.</li> <li>2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.</li> <li>3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;</li> <li>b. Anggaran : Dokumen penganggaran;</li> <li>c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;</li> <li>d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.</li> </ol> </li> </ol>		
---	--	--

#### INFORMASI TAMBAHAN

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia sistem antrian.</li> <li>1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas.</li> <li>2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas.</li> <li>3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian</li> <li>● Screenshot website, aplikasi,</li> </ul>

	<p>4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas.</p> <p>5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas.</p>	<p>atau Whatsapp untuk sistem antrian online</p>
--	--	--

**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.