



BUPATI PACITAN

**PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR 31 TAHUN 2011**

TENTANG

**PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN PACITAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PACITAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan kepada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kabupaten Pacitan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 10. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 192 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 193 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Bupati Pacitan Nomor 194 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Pacitan Nomor 18 Tahun 2006 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standard Operating Procedures (SOP) adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (bisnis proses).
4. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Instansi Pemerintah adalah Pemerintah Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
6. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
7. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
10. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Instansi Pemerintah adalah Pemerintah Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
12. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
13. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

14. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
15. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.

BAB II PEDOMAN PENILAIAN

Pasal 2

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran I dan II Peraturan ini

Pasal 3

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan

BAB III KETENTUAN PERALIHAN DAN PENUTUP

Pasal 4

Dengan berlakunya Peraturan Bupati Pacitan ini, maka Keputusan Bupati Pacitan Nomor 188.45/201/408.21/2008 tentang Pedoman Seleksi dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Pacitan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pacitan.

Ditetapkan di Pacitan

Pada tanggal, 8 - 8 - 2011

BUPATI PACITAN

Cap.ttd

INDARTATO

Diundangkan di Pacitan
Pada tanggal 8 Agustus 2011

SEKRETARIS DAERAH



Ir. MULYONO, MM.
Pembina Utama Madya
NIP. 19571017 198303 1 014

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

A. LATAR BELAKANG

Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban dan peayempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Perekcepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pemberian apresiasi terhadap unit pelayanan publik yang telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, berupa pemberian penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis dalam rangka mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Agar pemberian penghargaan tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Pacitan dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

C. SASARAN

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara efektif, sehingga penilaian dapat menghasilkan pemilihan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja terbaik (pelayanan prima).

D. RUANG LINGKUP PENILAIAN

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: Visi dan/atau Misi serta Motto Pelayanan; Sistem dan Prosedur Pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan; Sarana dan Prasarana Pelayanan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

E. INSTRUMEN PENILAIAN

Instrumen penilaian sebagaimana termuat dalam lampiran 2 yang mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Visi dan/atau misi serta motto pelayanan (10%).

Komponen ini berkaitan dengan visi dan/atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik yang terdiri dari unsur penilaian sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat visi dan misi yang ada mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
- b. Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
- c. Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?
- d. Apakah terdapat maklumat pelayanan atau janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan?

2. Sistem dan prosedur (30%).

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain: *Standard Operating Procedures* (SOP), pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan pengaduan/keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain: standar pelayanan yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan/keluhan.

Unsur penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi:

- a. Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan?
- b. Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?
- c. Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik?
- d. Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan?
- e. Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?
- f. Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas?
- g. Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?
- h. Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan?
- i. Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?
- j. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?

3. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (35%).

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)?
- b. Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- c. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- d. Bagaimana tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- e. Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- f. Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan?

4. Sarana dan Prasarana (15%).

Komponen ini berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasarana yang dimiliki. Unsur penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?

- b. Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederbaaan, kelayakan dan kemanfaatan)
 - e. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, e-mail dll.)
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%).
- Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik. Unsur penilaian untuk komponen ini meliputi :
- a. Apakah sudah pernah melakukan survey IKM secara mandiri pada tahun ini?
 - b. Berapa nilai IKM unit pelayanan publik hasil survey mandiri tahun ini?
 - Nilai 25,00 – 43,75 : Kurang
 - Nilai 43,76 – 62,50 : Cukup
 - Nilai 62,51 – 81,25 : Baik
 - Nilai 81,26 – 100,00 : Sangat Baik

BUPATI PACITAN

Cap.ttd

INDARTATO

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PACITAN
 NOMOR : TAHUN 2011
 TANGGAL : - - 2011

FORMULIR PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
 KABUPATEN PACITAN

A. Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

ASPEK PENILAIAN	NO KOBE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Visi-Misi-Motto (1.I-L4) (Bobot 10%)							
(1.1) Apakah Visi dan Misi yang ada mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik?	1	Tidak ada Visi dan Misi	1. Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit			0	
	2	Ada Visi dan Misi, namun kurang memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan tersebut mengenai Visi dan Misi 2. Lima puluh persen pelaksana yang diwawancarai tidak memahami Visi dan Misi 3. Menjadi acuan perencanaan dalam sebagian tugas pelayanan	1. Meminta dokumen tertulis tentang Visi dan Misi unit pelayanan 2. Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi 3. Analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi	1. Copy dokumen Visi dan Misi 2. Foto Visi dan Misi di tempat-tempat strategis pada lokasi unit pelayanan 3. Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana 4. Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM//RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi (Rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan misi)	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
I	2	3	4	5	6	7	8
	3	Visi dan Misi memotivasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan mengenai Visi dan Misi 2. Semua Pegawai memahami Visi dan Misi 3. Menjadi acuan dalam perencanaan pelaksanaan tugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta dokumen tertulis tentang Visi dan Misi unit pelayanan 2. Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi 3. Analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen Visi dan Misi 2. Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Visi dan Misi dipampangkan 3. Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi 4. Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi (Reneana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk menepai visi dan misi). 	60 - 100	
(1.2) Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?	4	Tidak ada motto Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilai meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai) 		0	
	5	Ada, motto belum sepenuhnya menjadi penuntun perilaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pernyataan tertulis doknmen motto 2. Belum semua Pegawai memahami motto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang dinilai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen Motto 2. Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Motto dipampangkan 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			3. Motto belum sepenuhnya menjadi perilaku para pelaksana.	2. Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto sebagai penuntun perilaku 3. Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto	3. Catatan hasil wawancara tentang pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf 4. Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto		
	6	Ada, motto menjadi penuntun perilaku	1. Semua Pegawai memahami motto 2. Motto sepenuhnya menjadi acuan penuntun perilaku para pelaksana.	1. Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai 2. Mengadakan wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto 3. Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto	1. Copy dokumen motto 2. Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Motto dipampangkan 3. Catatan hasil wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto 4. Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
(1.3) Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?	7	Tidak ada motto pelayanan	1. Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto	1. Meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai)		0	
	8	Diumumkan, namun belum diketahui oleh pengguna layanan secara luas	1. Motto terpampang, namun lebih banyak pengguna pelayanan belum mengetahui	1. Meng-observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan 2. meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai 3. Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	1. Hasil observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan 2. Copy dokumen motto 3. Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	10 - 50	
	9	Diumumkan kepada pengguna layanan secara luas dan banyak yang sudah mengetahui	1. Motto yang menggambarkan perilaku pelaksana dan produk pelayanan, telah dipahami para pelaksana	1. Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai 2. Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	1. Copy dokumen motto 2. Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
(1.4) Apakah terdapat Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan/ dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan	10	Tidak ada Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	1. Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	1. Penilai meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan unit pelayanan yang di nilai		0	
	11	Ada, diumumkan tetapi tidak Disosialisasikan	1. Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan terpampang di beberapa tempat, namun pengguna pelayanan belum mengetahui	1. Meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan unit pelayanan yang di nilai 2. Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan.	1. Copy dokumen Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan 2. Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan.	10 - 50	
	12	Ada Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan, sudah disosialisasikan dan dilaksanakan	1. Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan dipampangkan di tempat-tempat strategis di lingkungan unit pelayanan 2. Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan sudah disosialisasikan dan dilaksanakan 3. Penyelenggaraan dan hasilnya (produknya)	1. Meminta dokumen Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan 2. Meminta laporan sosialisasi Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan 3. Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat	1. Copy dokumen Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan 2. Laporan sosialisasi Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan 3. Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang dimaklumkan/dijanjikan	Pelayanan atau Janji pelayanan	atau Janji Pelayanan.		
2. Sistem dan Prosedur (2.1-2.10) (Bobot 30%)							
(2.1) Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan	13	Tidak ada				0	
	14	Ada, namun belum digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, SOP dan/atau standar pelayanan tidak dipampang di tempat pelayanan SOP dan/atau standar pelayanan belum digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, Mewancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan Catatan hasil wawancara atau observasi 	10 - 50	
	15	Ada dan digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, SOP dan/atau standar pelayanan dipampang di 	<ol style="list-style-type: none"> Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
		pelayanan	tempat pelayanan 3. Pemberian pelayanan dilaksanakan sesuai SOP dan/atau standar yang ditentukan	2. Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, 3. Mewawancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan	2. Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan 3. Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas		
(2.2) Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?	16	Tidak ada				0	
	17	Ada, namun tidak digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan dokumen	1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/ dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen 4. Pengelolaan berkas/dokumen tidak dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut	1. Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen 2. Meminta copy SK/penunjukan petugas Pengelola berkas/dokumen 3. Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen 4. Melihat media pencatatan berkas/dokumen 5. Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut	1. Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen 2. Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen 3. Copy Juklak tentang pengelolaan berkas / dokumen 4. Foto media pencatatan berkas/dokumen 5. Catatan hasil wawancara Petugas pengelola berkas/dokumen	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
I	2	3	4	5	6	7	8
	18	Ada dan digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan berkas/dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen 4. Pengelolaan berkas/dokumen dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen 2. Meminta copy SK/penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen 3. Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen 4. Melihat media pencatatan dokumen/berkas 5. Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen 2. Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen 3. Copy Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen 4. Foto media pencatatan berkas/dokumen 5. Catatan hasil wawancara Petugas pengelola berkas/dokumen 	60 - 100	
(2.3) Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2000 atau ISO 9001 : 2008 dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	19	Tidak ada				0	
	20	Ada, namun mencakup sebagian dari fungsi pelayanan yang dimiliki oleh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat ISO atas kurang dari 50% dari seluruh fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, 2. Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
		unit pelayanan publik		terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi			
	21	Ada, mencakup seluruh fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO atas 50% atau keseluruhan fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, 2. Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi 	1. Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	60 - 100	
(2.4) Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	22	Tidak ada				0	
	23	Ada namun tidak dilaksanakan dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, 2. Meminta arsip pengelolaan pengaduan 3. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, 2. Copy arsip pengelolaan pengaduan, 3. Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
	24	Ada dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, 2. Meminta arsip pengelolaan pengaduan, 3. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, 2. Copy arsip pengelolaan pengaduan, 3. Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan 	60 - 100	
(2.5) Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?	25	Tidak ada				0	
	26	Ada, namun hanya berfungsi sebagian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya, 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu tidak aktif atau hanya kadang-kadang saja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 2. Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 3. Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 2. Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 3. Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian sistem 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
					pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu		
	27	Ada dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya, 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu aktif melakukan kegiatan dan memiliki catatan tentang hasil kerjanya, 3. Temuan/rekomendasi kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu digunakan untuk melakukan perbaikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 2. Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 3. Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 2. Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 3. Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian sistem pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu 	60 - 100	
(2.6) Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas ?	28	Tidak ada				0	
	29	Ada, namun tidak jelas dan tidak dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai, 2. Uraian tugas tidak menggambarkan kegiatan apa yang harus dilakukan dan ukuran keberhasilannya 3. Uraian tugas tidak dilaksanakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang uraian tugas 2. Memeriksa isi uraian tugas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, 2. Catatan hasil pemeriksaan isi uraian tugas. 	10 - 50	
	30	Ada, jelas, dilaksanakan dan dievaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai, 2. Uraian tugas secara jelas menggambarkan kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, 2. Memeriksa isi uraian tugas 3. Meminta hasil penilaian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, 2. Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian uraian tugas dengan fakta 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			pegawai sesuai jabatan/fungsinya masing-masing, 3. Ada ukuran kinerja, 4. Ada evaluasi kinerja secara berkala.	kinerja berkata (min. 3 orang pegawai sbg. contoh)	pelaksanaan tugas, 3. Copy arsip hasil evaluasi kinerja (min. 3 orang pegawai sbg. contoh)		
(2.7) Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?	31	Tidak ada persyaratan pelayanan.				0	
	32	Ada, diumumkan namun belum diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK, 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Hanya sebagian dari persyaratan pelayanan yang sudah dilaksanakan	1. Meminta dokumen persyaratan pelayanan 2. Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, 3. Observasi pelaksanaan persyaratan.	1. Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan Pelayanan dilempatkan, 2. Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan, 3. Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan	10 - 50	
	33	Ada, diumumkan dan diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Setiap komponen pelayanan sudah	1. Meminta copy dokumen persyaratan pelayanan 2. Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, 3. Observasi pelaksanaan persyaratan.	1. Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan Pelayanan ditempatkan, 2. Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan,	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			dilaksanakan sesuai dengan persyaratan pelayanan		3. Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan.		
(2.8) Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan ?	34	Biaya/tarif tidak jelas, tidak ada dasar hukum penetapan, dan tidak diumumkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kepastian biaya/tarif pelayanan yang diberikukan 2. Ada pungutan tidak resmi atas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan 3. Observasi fakta pembebanan biaya/tarif pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, 3. Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, 4. Catatan hasil observasi. 	0	
	35	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, namun tidak diumumkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, 3. Ketentuan tentang biaya/tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan 4. Masih ada pungutan lain (tambahan) di luar biaya/tarif yang sudah ditetapkan dalam ketentuan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan 3. Observasi fakta pembebanan biaya/tarif pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan 3. Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, 4. Catatan hasil observasi. 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
	36	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, diumumkan dan diterapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, 3. Ketentuan tentang biaya tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan 4. Pengguna pelayanan membayar biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan biaya/tarif, 5. Tidak ada pungutan lain (tambahan) di luar ketentuan tentang biaya/tarif pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan 3. Observasi fakta pembebanan biaya/tarif pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, 2. Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, 3. Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, 4. Catatan hasil observasi. 	60 - 100	
(2.9) Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?	37	Tidak ada				0	
	33	Ada, diumumkan, namun tidak selalu ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, 3. Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan 2. Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan 3. Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan 4. Catatan hasil observasi. 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
	39	Ada, diumumkan, dan ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan atau lebih daristandar waktu yang ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, 3. Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, 2. Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan 3. Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan, 4. Catatan hasil observasi. 	60 - 100	
(2.10) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?	40	Tertutup dan tidak ada informasi pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna layanan.				0	
	41	Ada informasi yang dapat di akses oleh pengguna layanan, tetapi informasi tambahan hanya diberikan jika diminta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian informasi pelayanan dapat diperoleh, 2. Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, 2. Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat Infonnasl apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya 3. Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contoh/copy media informasi yang tersedia, 2. Foto situasi lingkungan unit pelayanan di mana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan, 3. Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi 4. Hasil wawancara tentang perilaku unit 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
				<p>(apakah ada petugaskhusus/ customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing),</p> <p>4. Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi</p>	<p>pelayanan dalam menyediakan informasi..</p>		
	42	Ada informasi yang dapat di akses oleh pengguna layanan, dan informasi tambahan selalu ditawarkan tanpa diminta.	<ol style="list-style-type: none"> Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan, Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami isi informasi yang diberikan, Ada petugas khusus penanganan peianggan (customer care) atau setiap petugas bertindak sebagai customer care di bidang tugasnya masing-masing. 	<ol style="list-style-type: none"> Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya, Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing), Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan Informasi. 	<ol style="list-style-type: none"> Contoh/copy media informasi yangtersedla, Foto situasi lingkungan unit pelayanan di mana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan, Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi Catatan hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.. 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
3. Sumber Daya Manusia (3.1-3.6) (Bobot 35%)							
(3.1) Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)	43	Tidak ada				0	
	44	Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, namun hanya sebagian yang diterapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan 2. Hanya sebagian yang diterapkan 3. Tidak ada evaluasi berkaia tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yg ditetapkan 4. Masih ditemukan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman, 5. Pengguna pelayanan masih mengeluhkan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minta copy dokumen pedoman perilaku 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, 3. Observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen pedoman perilaku 2. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, 3. Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan. 	10 - 50	
	45	Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, diterapkan dan dievaluasi secara berkaia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, 2. Seluruh ketentuan tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan sudah diterapkan, 3. Ada evaluasi berkaia tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yg ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minta copy dokumen pedoman perilaku 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada 3. Obsenasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy dokumen pedoman perilaku 2. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuanyang ada 3. Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			4. Keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran terhadap ketentuan sikap dan perilaku diterima dan ditindaklanjuti.		4. Laporan evaluasi ketaatan terhadap pedoman sikap dan perilaku 5. Catatan (rekor) tanggapan/tindak lanjut keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran.		
(3.2) Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	46	Buruk	1. Sikap petugas Sama sekali tidak peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan	1. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 2. Observasi sikap dan perilaku pegawai.	1. Catatan hasil wawancara 2. pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai 3. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai.	0	
	47	Cukup baik	1. Sikap petugas peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan namun kurang ramah dalam melayani	1. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 2. Observasi sikap dan perilaku pegawai.	1. Catatan hasil wawancara 2. pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 3. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai.	10 - 50	
	48	Baik	1. Sikap petugas peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan	1. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 2. Observasi sikap dan perilaku pegawai.	1. Catatan hasil wawancara 2. pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 3. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai.	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
(3.3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	49	Tidak disiplin	1. Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 50% pegawai yang sudah mulai bekerja	1. Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, 2. Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, 3. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	1. Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, 2. Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, 3. Catatan hasil wawancara pengguna layanan ttg kedisiplinan petugas.	0	
	50	Cukup disiplin	1. Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	1. Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, 2. Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, 3. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	1. Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, 2. Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja 3. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	10 - 50	
	51	Disiplin	1. Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, sudah lebih dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	1. Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, 2. Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, 3. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	1. Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi 2. Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja 3. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
(3.4) Bagaimana tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	52	Tidak peka/responsif	<ol style="list-style-type: none"> Petugas tidak memberi perhatian dan leblh dahulu aktif menanyakan kepada pengguna pelayanan tentang layanan apa yang mereka perlukan Petugas cenderung tidak mau melayani dan bersikap acuh tak acuh kepada pengguna layanan 	<ol style="list-style-type: none"> Observasi fakta kepekaan/ responsivitas petugas, Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/ responsivitas petugas. 	<ol style="list-style-type: none"> Catatan hasil observasi fakta kepekaan/ responsivitas petugas Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/ responsivitas petugas. 	0	
	53	Cukup peka / cukup responsif	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memberi perhatian hanya setelah pengguna pelayan menghampiri dan menanyakan sesuatu, Petugas cenderung membiarkan pengguna pelayanan dan bersikap acuh tak acuh jika tidak dihampiri / disapa lebih dulu 	<ol style="list-style-type: none"> Observasi fakta kepekaan/ responsivitas petugas Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas. 	<ol style="list-style-type: none"> Catatan hasil observasi faktakepekaan/ responsivitas petugas, Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas. 	10 - 50	
	54	Peka / responsif	<ol style="list-style-type: none"> Petugas selalu memberi perhatian kepada pengguna pelayan dan selalu pro-aktif lebih dahulu menghampiri dan menyapa pengguna pelayanan, Petugas selalu memberikan penjelasan dan arahan tentang bagaimana pengguna pelayanan dapat segera diayahi, dan berusaha memberi sesuatu (layanan 	<ol style="list-style-type: none"> Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas. 	<ol style="list-style-type: none"> Catatan hasil observasi fakta kepekaan/ responsivitas petugas, Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/ responsivitas petugas. 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			tambahan) jika pengguna layanan harus menunggu (misalnya : bahan bacaan, brosur, tempat duduk)				
(3.5) Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	55	Kurang terampil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlihat tidak cekatan, 2. Petugas terlihat tidak cakap atau tidak terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan 3. Sering membuat kekeliman/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama, bahkan merugikan pengguna layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan 2. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. 	0	
	55	Cukup terampil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlihat cekatan dan sigap melaksanakan tugas 2. Petugas terlihat cukup cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan tidak segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah 3. Masih cukup banyak terjadi kelambanan dan kekeliman/ kesalahan yang kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan 2. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. 	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
	57	Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlihat cekatan dan sigap melaksanakan tugas, 2. Petugas terlihat cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah 3. Semua pekerjaan pelayanan diselesaikan secara cepat dan tepat, 4. Tidak terjadi kekeiruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya atau bahkan merugikan pengguna layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan 2. Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan, 2. Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. 	60 - 100	
(3.6) Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	58	Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai, 2. Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai atas prakarsa unit pelayanan jarang dilakukan hanya mengikut-sertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain 3. Pelatihan peningkatan kemampuan dan keterampilan yang diikuti sering tidak relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen usulan/rencana kerja komponen pengembangan pegawai, 2. Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), 2. Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	0	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
	59	Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai tetapi belum selalu sesuai dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai, 2. Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain 3. Pelatihan peningkatan kemampuan masih kurang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya, 2. Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), 2. Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	10 - 50	
	60	Ada kebijakan dan pengembangan pegawai selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kebijakan dan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan 2. Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan, 3. Kegiatan pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai yang diikuti oleh para pegawai selalu disesuaikan dengan kebutuhan rencana peningkatan kualitas pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya, 2. Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), 2. Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
4. Sarana dan Prasarana (4.1-4.3) (bobot 15%)							
(4.1) Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?	61	Sarana didayagunakan tidak secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada 2. Lebih dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan 3. Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan 3. Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	0	
	62	Sarana sebagian besar sudah didayagunakan secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, Kurang dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan 3. Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy Daftar inventaris sarana pelayanan, 2. Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan 3. Catatan hasil pemeriksaan gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	10 - 50	
	63	Semua sarana didayagunakan secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR-
1	2	3	4	5	6	7	8
			2. 90% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	<p>sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan</p> <p>3. Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.</p>	<p>sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan</p> <p>3. Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.</p>		
(4.2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	64	Sarana pelayanan kurang efektif, kurang bersih, kurang terawat sehingga mengganggu kenyamanan,	<p>1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi,</p> <p>2. Sebagian sarana yang tersedia itupun sudah ada yang rusak ringan tetapi tidak diperbaiki</p> <p>3. Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll)</p> <p>4. Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman</p>	<p>1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan</p> <p>2. Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</p>	<p>1. Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan,</p> <p>2. Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</p> <p>3. Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan</p> <p>4. Foto situasi pelayanan</p>	0	
	65	Sarana pelayanan cukup efektif, cukup bersih, cukup terawat sehingga cukup nyaman	<p>1. Sebagian sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru,</p> <p>2. Sarana yang rusak segera diperbaiki,</p>	<p>1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan,</p> <p>2. Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</p>	<p>1. Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan,</p> <p>2. Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</p>	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
			3. Kelengkapan sarana pelayanan cukup memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 4. Penataan ruangan cukup baik untuk menciptakan kenyamanan		3. Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan 4. Foto situasi pelayanan		
	66	Sarana pelayanan efektif, bersih, terawat sehingga nyaman	1. Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru, 2. Sarana tidak ada yang rusak 3. Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 4. Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan	1. Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan 2. Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya	1. Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, 2. Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 3. Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan 4. Foto situasi pelayanan	60 - 100	
(4.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	67	Tidak ada sarana pengaduan	1. Tidak tersedia sarana yang memungkinkan para pengguna pelayanan dengan mudah menyampaikan pengaduan atau saran.	1. Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.	1. Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.	0	
	68	Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email	1. Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dll.) tetapi tidak berfungsi dengan baik	1. Mengamati isi Sarana Pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dll.)	1. Catatan hasil pengamatan isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dll.)	10 - 50	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
		dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan Pengaduan atau saran 3. Para petugas tidak peduli apakah Sarana Pengaduan dimanfaatkan oleh para pengguna pelayanan. 				
	69	Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) berfungsi dengan baik 2. Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan Pengaduan atau Saran 3. Para petugas mendorong dan membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan 4. Secara berkala unit pelayanan menyelenggarakan event (Tahun, Bulan, Minggu Pengaduan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati isi Sarana Pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dan lainnya) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Catalan hasil pengamatan isi Sarana Pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dan lainnya) 	60 - 100	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI	SKOR
1	2	3	4	5	6	7	8
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (5.1-5.2) (Bobot 10%)							
(5.1) Apakah sudah pernah melakukan survey IKM secara mandiri pada tahun ini?	70.	Belum pernah melaksanakan				0	
	71.	Sudah, dalam proses penyusunan	<ol style="list-style-type: none"> Sudah, dalam tahap mengumpulkan responden Sudah, selesai mengumpulkan responden 	<ol style="list-style-type: none"> Meminta copy formulir survey IKM Memeriksa formulir survey IKM yang telah diisi oleh responden 	<ol style="list-style-type: none"> Copy formulir IKM Catatan hasil pemeriksaan dokumen 	10 - 50	
	72.	Sudah, selesai dianalisa, dievaluasi dan ada rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> Sudah, selesai merekap dan mengclah kuesioner Sudah, selesai dianalisa, dievaluasi dan ada rekomendasi 	<ol style="list-style-type: none"> Meminta copy formulir survey IKM Memeriksa formulir survey IKM yang telah diisi oleh responden Meminta copy hasil laporan penyusunan IKM 	<ol style="list-style-type: none"> Copy formulir IKM Catatan hasil pemeriksaan dokumen Copy hasil laporan penyusunan IKM 	60 - 100	
(5.2) Berapa nilai IKM unit pelayanan publik hasil survey mandiri tahun ini?	73.	25 - 43,75		1. Meminta copy laporan penyusunan IKM	• Copy hasil laporan penyusunan IKM	0 - 25	
	74.	43,76 - 62,50		1. Meminta copy laporan penyusunan IKM	• Copy hasil laporan penyusunan IKM	26 - 50	
	75.	62,51 - 81,25		1. Meminta copy laporan penyusunan IKM	• Copy hasil laporan penyusunan IKM	51 - 75	
	76.	81,26 - 100		1. Meminta copy laporan penyusunan IKM	• Copy hasil laporan penyusunan IKM	76 - 100	

B. Petunjuk Penggunaan Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Penilaian dibagi atas 5 (lima) komponen penilaian:

1. Penilaian Visi, Misi, dan Motto

Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 10 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 400; Minimum = 0 (Nilai A)

2. Penilaian Sistem dan Prosedur

Jumlah pertanyaan = 10

Bobot Nilai Total = 30 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 1000; Minimum = 0 (Nilai B)

3. Penilaian Sumber Daya Manusia

Jumlah pertanyaan = 6 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 35 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 600; Minimum = 0 (Nilai C)

4. Penilaian Sarana dan Prasarana

Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 15 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 300; Minimum = 0 (Nilai D)

5. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah pertanyaan = 2 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 10 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 200; Minimum = 0 (Nilai E)

D. Format Berita Acara Penilaian

BERITA ACARA PENILAIAN

Pada hari ini..... tanggal..... Tahun..... kami Tim Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pacitan, dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, telah memperoleh hasil sebagai berikut:

1.: nilai
2.: nilai.....
3.: nilai.....
4. dst.

Pada Berita Acara Penilaian ini dilampirkan hasil penilaian dan catatan pendukung unit pelayanan publik tersebut di atas.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya.

- Ketua :
- Anggota : 1.
2.
3.
4. dst.

Mengetahui,
Pejabat yang berwenang,

.....
Pangkat,
NIP.

BUPATI PACITAN
Cap ttd
INDARTATO