

**KOMPONEN MONITORING DAN EVALUASI  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA SKPD  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2016**

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				2	1	0	
1	Visi, Misi, Motto	A. Visi, Misi, dan Motto	a. Visi dan Misi SKPD dibuat dalam bentuk papan informasi, Baliho /Banner dan website	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. terdapat dokumen SK Penetapan Motto Pelayanan	ada	Ada tapi belum SK	Tidak ada	
			c. Motto Pelayanan dibuat dalam bentuk papan informasi, Baliho atau Banner dan website	Ada	Sebagian	Tidak ada	
2	Standar Pelayanan dan Maklumat	A. Standar Pelayanan	b. Terdapat dokumen Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan	ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. Standar Pelayanan dibuat dalam bentuk brosur atau media lainnya	ada	Sebagian	Tidak ada	
			d. Standar Pelayanan terdapat dalam website SKPD	ada	Sebagian	Tidak ada	
		B. Maklumat Pelayanan	a. Terdapat dokumen Pakta Integritas Maklumat Pelayanan yang telah ditandatangani oleh seluruh pelaksana	ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Maklumat Pelayanan Dibuat dalam bentuk papan informasi, baliho atau banner dan website	ada	Sebagian	Tidak ada	
			a. Terdapat papan struktur Organisasi Pelayanan	ada	Sebagian	Tidak ada	

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				2	1	0	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Manajemen Organisasi	b. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas FRONT OFFICE (penerima tamu/ layanan serta petugas informasi, pengaduan dan survei kepuasan)	ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas BACK OFFICE (struktur disesuaikan dengan kebutuhan dan ragam jenis layanan SKPD)	ada	Sebagian	Tidak ada	
			d. Terdapat dokumen penetapan petugas dalam struktur organisasi pelayanan	ada	Sebagian	Tidak ada	
			e. Terdapat Pengelolaan dokumen/ arsip dilaksanakan dengan tertib	ada	Sebagian	Tidak ada	
		B. Uraian Tugas Pegawai	a. terdapat dokumen Keputusan Kepala SKPD tentang Uraian Tugas Pelayanan	ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Uraian Tugas Pelayanan ditempatkan pada meja Pelayanan	ada	Sebagian	Tidak ada	
		C. Standar Operasional Prosedur	a. Terdapat dokumen Penetapan SOP pada seluruh jenis pelayanan SKPD	ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. SOP dibuat dalam bentuk brosur dan media lainnya	ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. SOP Terdapat dalam website SKPD	ada	Sebagian	Tidak ada	
		4	Sumber Daya Manusia	A. Kode Etik, Sikap dan Perilaku Pegawai	a. Terdapat dokumen Penetapan Kode Etik Pelayanan	ada	Sebagian
c. Kode Etik dibuat dalam bentuk papan informasi atau media lainnya	ada				Sebagian	Tidak ada	
d. Terdapat kegiatan evaluasi untuk pembinaan sikap perilaku pelayanan	ada				Sebagian	Tidak ada	
			a. Terdapat absensi jam kerja yang telah menggunakan sistem sidik jari/ elektronik	Sidik Jari	Absensi Manual	Tidak ada	

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				2	1	0	
		<b>B. Ketaatan Jam Kerja</b>	b. Terdapat dokumen rekapitulasi absensi setiap bulan	ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. Melaksanakan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi absensi jam kerja	ada	Sebagian	Tidak ada	
5	Sarana Prasarana	Sarana Prasarana Pelayanan	a. Terdapat ruang tunggu dan kursi tunggu	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Terdapat ruangan dan sarana prasarana rapat	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			d. Terdapat ruangan dan sarana kearsipan	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			f. Terdapat loket pendaftaran	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			g. Terdapat loket pembayaran	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			h. Terdapat ruang/ meja/ loket informasi	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			i. Terdapat ruang/ meja/ loket pengaduan	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			j. Terdapat toilet untuk umum	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			k. Terdapat sarana televisi dan majalah pada ruang tunggu	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			l. Terdapat pelayanan khusus (Penyandang cacat, lansia, wanita hamil, anak-anak)	Ada	Sebagian	Tidak ada	
		m. Kebersihan lingkungan, ruangan dan sarana prasarana kerja	Ada	Sebagian	Tidak ada		
6	Pengelolaan Pengaduan	A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat Alur pengelolaan pengaduan	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			d. Terdapat sarana pengaduan (telepon, email, kotak pengaduan, dll)	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			e. Mekanisme pengelolaan pengaduan dibuat dalam bentuk papan informasi/ brosur atau media lainnya	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			g. Mekanisme pengelolaan pengaduan terdapat dalam website SKPD	Ada	Sebagian	Tidak ada	
				B. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat dokumen Rekapitulasi Pengaduan	Ada	Sebagian
			b. Terdapat dokumen tindak lanjut atas Pengaduan yang diterima	Ada	Sebagian	Tidak ada	

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				2	1	0	
7	IKM	A. Mekanisme Pelaksanaan Survei IKM	a. Terdapat dokumen penetapan pelaksanaan Survei IKM	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Survei IKM dilaksanakan pada seluruh jenis pelayanan	Ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. Survei IKM dilaksanakan secara berkala minimal 2 kali dalam 1 tahun	telah minimal 2 kali	hanya 1 kali	Tidak ada	
			d. terdapat tindak lanjut hasil survei IKM	ada	Sebagian	Tidak ada	
		B. Rata-Rata Skor IKM yang di peroleh	a. Hasil Tindak lanjut survei IKM dibuat dalam bentuk papan informasi	ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Hasil tindak lanjut survei IKM terdapat dalam website SKPD	ada	Sebagian	Tidak ada	
8	Sistem Informasi Pelayanan Publik "SIP"	Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik	a. Terdapat media informasi pelayanan berupa papan informasi atau brosur	ada	Sebagian	Tidak ada	
			b. Terdapat media informasi pelayanan berupa website yang memadai	ada	Sebagian	Tidak ada	
			c. Website SKPD telah terintegrasi dengan www.polmankab.go.id	ada	Sebagian	Tidak ada	
<b>SUB JUMLAH</b>							
<b>JUMLAH</b>							

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
Polewali 17 Februari 2017

KEPALA BAGIAN HUKUM DAN  
PERUNDANG-UNDANGAN

**Drs. RIJALUL GAIB, MM**

**BUPATI POLEWALI MANDAR,**

**ttd**

**ANDI IBRAHIM MASDAR**

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				2	1	0	

Pangkat : Pembina TK. I

NIP : 196707271994031017