



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 49 TAHUN 2018

TENTANG

TATA CARA PENILAIAN PELAYANAN KINERJA PADA UNIT PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877), perlu diatur dan ditetapkan mengenai tata cara penilaian kinerja internal untuk unit pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tata Cara Penilaian Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2005 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
7. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
12. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
13. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1891);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Transportasi Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 63);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324 );
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1385);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG TATA CARA PENILAIAN KINERJA PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

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. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.

4. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
5. *Desk evaluation* adalah penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung dilapangan.
7. Kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos.
8. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi.
9. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.
10. Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.
11. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima (terbaik).

12. Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan.
13. 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 Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
15. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
16. 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.
17. Pejabat Eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian Perhubungan.
18. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Publik yang disingkat dengan UPT Pelayanan Publik adalah unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan yang secara struktural mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi Kementerian Perhubungan baik di Pusat maupun di Daerah dalam pelayanan publik di bidang transportasi.

19. Kementerian adalah Kementerian Perhubungan.
20. Menteri adalah Menteri Perhubungan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

### Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini disusun sebagai petunjuk bagi penilai dalam melakukan penilaian kinerja Unit Pelaksana Teknik Pelayanan Publik (UPT Pelayanan Publik) di Lingkungan Kementerian Perhubungan, untuk memahami:
  - a. tujuan Penilaian Kinerja dan penetapan ruang lingkup;
  - b. strategi penilaian dan metodologi Penilaian Kinerja;
  - c. proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Penilaian Kinerja; dan
  - d. mekanisme pelaporan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Menteri ini untuk:
  - a. menjamin penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan obyektif, transparan, dan akuntabel; dan
  - b. meningkatkan kreatifitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi di lingkungan Kementerian.
- (3) Sasaran penilaian kinerja UPT Pelayanan Publik untuk menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu:

- a. kebijakan pelayanan;
  - b. profesionalisme SDM;
  - c. sarana prasarana;
  - d. sistem informasi pelayanan publik;
  - e. konsultasi dan pengaduan; dan
  - f. inovasi pelayanan.
- (2) Aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, meliputi:
- a. Kebijakan Pelayanan;
  - b. Profesionalisme SDM;
  - c. Sarana Prasarana;
  - d. Sistem Informasi Pelayanan Publik; dan
  - e. Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.

#### Pasal 4

- (1) Untuk menilai masing-masing aspek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.
- (2) Indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disusun berdasarkan prinsip-prinsip mengenai pelayanan publik, yang terdiri atas:
  - a. Keadilan (*Fairness*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
  - b. Partisipasi (*participation*) merupakan tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi

pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;

- c. Akuntabilitas (*accountability*) merupakan kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik;
  - d. Transparansi (*transparency*) merupakan kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya;
  - e. Berdayaguna (*useful*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*);
  - f. Aksesibilitas (*accessibility*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.
- (3) Uraian lebih lanjut mengenai aspek, indikator, dan bobot indek pelayanan publik sebagaimana tersebut pada ayat (2), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan Peraturan Menteri ini.

- (4) Penentuan bobot penilaian sebagaimana tersebut pada ayat (3) berdasarkan hasil Diskusi Kelompok Terpumpun (*Focus Group Discussion*) dengan pengelola pelayanan publik dan para ahli.

#### BAB IV

#### TEKNIK, MEKANISME, DAN METODE PENILAIAN

##### Bagian Pertama

##### Teknik Penilaian

##### Pasal 5

- (1) Teknik penilaian kinerja UPT Pelayanan Publik dilakukan dengan cara:
  - a. *Desk evaluation*;
  - b. Observasi lapangan;
  - c. Kuisisioner; dan/atau
  - d. Wawancara.
- (2) Hasil pengolahan data kuisisioner penilaian merupakan komposit dari berbagai data, baik data primer dan sekunder serta data obyektif maupun persepsi.

##### Pasal 6

- (1) Kuisisioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), dilakukan pengisian dengan menggunakan 3 (tiga) jenis kuisisioner yang divalidasi menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang obyektif dan akuntabel.
- (2) 3 (tiga) jenis kuisisioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan instrumen yang terdiri atas:
  - a. instrumen pertama diperuntukan dan diisi oleh UPT Pelayanan Publik yang menjadi lokus penilaian, untuk memperoleh data perspektif;
  - b. instrumen kedua diisi oleh evaluator atau penilai berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dengan menggunakan seluruh metodologi yang diperlukan, untuk memperoleh data obyektif;

- c. instrumen ketiga diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.
- (3) Pengisian instrumen pertama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, harus dilakukan sesuai dengan kondisi riil yang menggambarkan UPT Pelayanan Publik dan harus dilengkapi dengan bukti dukung.
- (4) Pengisian instrumen kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan dengan melakukan pengamatan dalam ruang pelayanan serta melihat data dukung yang diperlukan.
- (5) Penyelenggara pelayanan dan/atau evaluator dilarang mempengaruhi responden dalam pengisian instrumen ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai aspek, indikator, instrumen tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

## Bagian Kedua Mekanisme Penilaian

### Pasal 7

- (1) Mekanisme pelaksanaan kegiatan penilaian kinerja UPT Pelayanan Publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu:
  - a. tahap perencanaan;
  - b. tahap pelaksanaan; dan
  - c. tahap pelaporan.
- (2) Tahap Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:
  - a. menentukan lokus penilaian yang ditetapkan oleh Menteri;
  - b. menyusun rencana penilaian dengan memperhatikan hal berikut:
    - 1) menentukan objek atau unit layanan yang akan dinilai;

- 2) pengumpulan data atau informasi awal;
  - 3) waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan penilaian;
  - 4) periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai;
  - 5) hasil penilaian dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian.
- (3) Tahap Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:
- a. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
  - b. Melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
  - c. Mengolah dan menganalisa data;
  - d. Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir);
  - e. Membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan.
- (4) Tahap Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, terdiri atas hasil dari evaluasi penilaian kinerja UPT Pelayanan Publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian.

Bagian Ketiga  
Metode Penilaian

Pasal 8

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil perpaduan antara prinsip dan aspek, yaitu:

- a. prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik; dan
- b. aspek yang harus dipenuhi oleh UPT Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
PENGHITUNGAN INDEKS PELAYANAN PUBLIK  
DAN ANALISIS DATA

Pasal 9

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan Nilai Untuk Setiap Indikator;
- b. Menentukan Nilai Setiap Aspek; dan
- c. Menentukan Indeks.

Pasal 10

- (1) Setelah diperoleh nilai indeks, maka langkah berikutnya yaitu:
  - a. melakukan analisis; dan
  - b. penyimpulan data.
- (2) Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VI  
PELAKSANAAN PENILAIAN

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan penilaian dilakukan setiap 1 (dua) tahun sekali kepada UPT Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.
- (2) Pelaksanaan penilaian sebagaimana ayat (1), dilakukan kegiatan evaluasi berdasarkan hasil rekomendasi tim penilai yang dilaksanakan pada tahun sebelumnya.

Bagian Kedua  
Tim Penilai

Pasal 12

- (1) Pelaksanaan penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dilaksanakan oleh Tim Penilai yang terdiri dari pejabat di Kementerian Perhubungan, lembaga/kementerian terkait, akademisi, jurnalis dan/atau profesional di bidang transportasi;
- (2) Tim Penilai sebagaimana pada ayat (1), ditetapkan oleh Menteri dengan Keputusan Menteri tersendiri.

Bagian Ketiga  
Kategori Penilaian

Pasal 13

- (1) Kategori jenis pelayanan publik bidang transportasi terbagi menjadi 4 (empat) kategori, yaitu :
  - a. Kategori pelayanan publik bidang transportasi darat;
  - b. Kategori pelayanan publik bidang transportasi kereta api;

- c. Kategori pelayanan publik bidang transportasi laut; dan
  - d. Kategori pelayanan publik bidang transportasi udara.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas jenis:
- a. Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja di Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan
  - b. Pelayanan administratif, yaitu tindakan administratif Kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang transportasi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kategori jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Keempat  
Penetapan Hasil Penilaian

Pasal 14

Hasil penilaian pelayanan prima ini menjadi dasar bagi Kementerian Perhubungan untuk melakukan pemeringkatan kepada unit penyelenggara pelayanan publik sektor transportasi dengan menggunakan rumus dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kelima  
Kategori Penghargaan

Pasal 15

Hasil akhir dari penilaian kinerja unit pelayanan publik dikelompokkan kategori penghargaan sebagai berikut:

- a. Prima Utama : 4,51 – 5,00
- b. Prima Madya : 3,51 – 4,50
- c. Prima Pratama : 2,51 – 3,50

BAB VII

PENGAWASAN DAN PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Menteri wajib melakukan pengawasan penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan penilaian pelayanan publik di Kementerian melalui aparat pengawasan internal Kementerian.
- (2) Menteri harus memfasilitasi masyarakat baik organisasi kemasyarakatan, kelompok masyarakat, maupun perorangan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan dan penilaian pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pengadaan barang/jasa.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui kegiatan audit, reviu, pemantauan, evaluasi, dan/atau penyelenggaraan *whistleblowing system*.
- (4) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan sejak perencanaan, persiapan, dan pelaksanaan penilaian pelayanan publik.
- (5) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), digunakan sebagai alat pengendalian pelaksanaan penilaian pelayanan publik.
- (6) Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (Kepala PPTB) menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan kepada Menteri.

- (7) Kepala PPTB Kementerian melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan penilaian paling sedikit 1 (satu) kali dalam setiap tahun.

BAB VIII  
PEMBIAYAAN

Pasal 17

Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan penilaian pelayanan publik di lingkungan Kementerian dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian.

BAB IX  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18

Tata cara penilaian pelayanan publik dalam Peraturan Menteri ini dapat digunakan oleh Kementerian untuk melakukan penilaian kinerja selain UPT Pelayanan Publik Kementerian Perhubungan dengan pertimbangan:

- a. adanya pengaduan dari masyarakat;
- b. ditetapkan oleh Menteri; dan
- c. merupakan unit penyelenggara pelayanan publik di bidang transportasi.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 76 Tahun 2014 tentang Pedoman Penilaian Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1915), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 20

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2018

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Juni 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 729

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



WAHJU ADJI H., SH, DESS  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19651023 199203 1 003

LAMPIRAN  
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
 NOMOR PM 49 TAHUN 2018  
 TENTANG  
 TATA CARA PENILAIAN PELAYANAN KINERJA  
 PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI  
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

**A. ASPEK, INDIKATOR DAN BOBOT INDEKS PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK**

	<b>ASPEK</b>	<b>BOBOT</b>
<b>ASPEK 1.</b>	<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	<b>25%</b>
Kelompok 1	Standar Pelayanan Indikator: 1.1.1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik; 1.1.2. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan); 1.1.3. Sistem antrian; 1.1.4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait ( <i>stakeholder</i> ); 1.1.5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan; 1.1.6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 1.1.7. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat; 1.1.8. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP).	
Kelompok 2	Maklumat Pelayanan Indikator: 1.2.1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	
Kelompok 3	Survei Kepuasan Masyarakat Indikator: 1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM; 1.3.2. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat; 1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup; 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	
<b>ASPEK 2.</b>	<b>PROFESIONALISME SDM</b>	<b>18%</b>
Kelompok 1	Kompetensi Indikator: 2.1.1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi	

	<b>ASPEK</b>	<b>BOBOT</b>
	sesuai kebutuhan jenis layanan.	
Kelompok 2	Responsifitas Indikator: 2.2.1. Pelaksana layanan yang responsif waktu; 2.2.2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).	
Kelompok 3	Kode Etik Indikator: 2.3.1. Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	
Kelompok 4	Penghargaan dan Sanksi Indikator: 2.4.1. Pemberian Penghargaan; 2.4.2. Pemberian Sanksi.	
Kelompok 5	Budaya Pelayanan Indikator: 2.5.1 Budaya Pelayanan.	
<b>ASPEK 3</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>15%</b>
Kelompok 1	Parkir dan Ruang Tunggu Indikator: 3.1.1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses; 3.1.2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman; 3.1.3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat, dan memadai.	
Kelompok 2	Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus Indikator: 3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	
Kelompok 3	Sarana Penunjang Lain Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi ( <i>nursery</i> ), arena bermain anak, kantin, <i>photocopy</i> , atau toko ATK.	
Kelompok 4	Sarana <i>Front Office</i> Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka; 3.3.2. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka.	
<b>ASPEK 4.</b>	<b>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>15%</b>
Kelompok 1	Sistem Informasi Elektronik Indikator: 4.1.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik;	

	<b>ASPEK</b>	<b>BOBOT</b>
	4.1.2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan; 4.1.3. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs; 4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi situs.	
Kelompok 2	Sistem Informasi Non Elektronik Indikator: 4.2.1. Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.	
<b>ASPEK 5</b>	<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>	<b>15%</b>
Kelompok 1	Konsultasi Indikator: 5.1.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat; 5.1.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	
Kelompok 2	Pengaduan Indikator: 5.2.1. Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.2.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	
<b>ASPEK 6</b>	<b>INOVASI DAN PRESTASI</b>	<b>12%</b>
Kelompok 1	Inovasi Indikator:  Inovasi ini merupakan kesatuan indicator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indicator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indicator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V.	
Kelompok 2	Prestasi Indikator: Penghargaan yang diperoleh oleh UPP baik tingkat daerah, nasional, maupun internasional	

**B. FORM ISIAN KUISIONER SELF ASSESSMENT (FORM 01)**

	<b>LEMBAR PENILAIAN KINERJA A UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)</b>	<b>F-01</b>
<b>Form Isian UPP</b>		
<p>Unit Pelayanan : .....</p> <p>Kabupaten/Kota : .....</p> <p>Provinsi : .....</p>		
<b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b>		
<p>1. Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Penyelenggara Pelayanan.</p> <p>2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:</p> <p>a. terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1(satu). Silakan untuk memilih jawaban yang paling sesuai;</p> <p>b. terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1(satu) jawaban yang paling sesuai;</p> <p>c. pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara.</p>		

# KEBIJAKAN PELAYANAN

## STANDAR PELAYANAN

**1. (1.a. K1) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik**

Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.

a. Sebutkan komponen standar pelayanan (SP) *service delivery* yang dimiliki oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik?

(√)	Komponen
	Syarat
	Prosedur
	Waktu
	Biaya
	Produk
	Pengelolaan Pengaduan

b. Jika UPP telah memiliki **seluruh** komponen tersebut, maka apakah sudah dilakukan penetapan SP?

Ya            [   ]                      Tidak            [   ]

c. Berapa persen jenis pelayanan yang sudah dibuatkan SP? (diisi)

d. Apakah SP telah dibuat sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku

Ya            [   ]                      Tidak            [   ]

**Lampirkan dokumen SP yang telah ditetapkan (14 komponen)**

**2. (1.a.K2) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)**

Tersedianya Standar Pelayanan Perjenis layanan

...	Berapa Jumlah Jenis layanan yang dimiliki
...	Berapa Jumlah Standar Pelayanan yang dibuat

**3. 1.a. k3 Sistem Antrian**

Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan/atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)

a. Apakah terdapat system antrian diunit pelayanan?

Ya [ ] Tidak [ ]

b. Jika jawaban pertanyaan di atas “ada”, maka Sistem antrian yang digunakan diunit pelayanan:

Non Elektronik

Elektronik

c. Kondisi sistem antrian (jawaban dapat lebih dari satu):

- Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)
- Diarahkan keloket yang dituju
- Dipandu melalui pengerassuara
- Dibagi setiap jenis layanan/ atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun

**4. (1.a.P) Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)**

Penyusunan SP mengikut sertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) asosiasi (2) pengguna layanan, (3) dunia usaha, dan (4) unit kerja terkait. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat

a. Apakah dalam penyusunan SP melibatkan unsur masyarakat?

Ya [ ] Tidak [ ]

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

- Asosiasi
- Dunia Usaha
- Pengguna Layanan
- Unit Kerja Terkait

b. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan masukan hasil SKM?

Ya  Tidak

c. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan pengaduan masyarakat?

Ya  Tidak

**Lampirkan berita acara dan daftar hadir penyusunan SP**

**5. (1.a.T) Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan dan dipublikasikan.**

SP yang ditetapkan telah di dokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (spanduk), media cetak, dan *website*/media sosial

a. Apakah tersedia dokumentasi SP yang ditetapkan

Ya  Tidak

b. Apakah tersedia publikasi tentang SP

Ya  Tidak

c. Jika jawaban pertanyaan diatas “ya”, sebutkan tempat publikasi SP

(√)	Tempat Publikasi (dapat lebih dari satu)
	Area ruang pelayanan leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog)
	Media informasi (spanduk)
	Media cetak
	website/media sosial

**6. (1.a. Ak) SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berikut klausul sanksi, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta konsisten dalam penerapannya termasuk monev berkelanjutan.

Bagaimana kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan (dapat lebih darisatu)
	SP terdiri atas 14 Komponen
	6 Komponen <i>Service Delivery</i>
	8 Komponen <i>Manufacturing</i>
	SP telah disosialisasikan
	Dilakukan Monev berkelanjutan
	SP melibatkan masyarakat dalam penyusunannya

**Lampirkan foto/informasi publikasi SP**

**7. (1.a. As) Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat**

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada pelaksana layanan secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email, dan *website*/media sosial

Bagaimana pengguna mengakses informasi tentang SP

(√)	Media
	Tatap muka
	Membaca di lokasi tempat layanan
	Melalui media sms
	Melalui telepon
	Email
	Website/Media sosial

**8.(1.a.B) Tersedia SP yang tepat guna. Mohon isi kolom berikut sesuai dengan kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara**

(√)	Pernyataan
	SP memberikan kemudahan persyaratan layanan
	SP memberikan kemudahan prosedur layanan
	SP memberikan kepastian layanan (waktu, biaya keamanan produk layanan)
	SP menyediakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**9. (1.b.T) Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.**

Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) media sosial atau *website* dan area pemerintahan lainnya (spanduk).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan?

Ya                        Tidak           

b. Apakah maklumat pelayanan didokumentasikan?

Ya                        Tidak           

c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?

Ya                        Tidak           

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Sebutkan media publikasi maklumat pelayanan

(√)	Media Publikasi
	Media informasi di dalam ruangan (poster/banner)
	leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak
	Media social atau <i>website</i>
	Bentuk informasi lainnya (spanduk)

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**10.(1.c.P) Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM.**

Bagaimana upaya penyelenggara layanan untuk melibatkan sebanyak-banyaknya publik dalam mengisi SKM.

√	<b>Pernyataan (pilih salah satu jawaban)</b>
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, secara langsung/ <i>online</i> untuk seluruh pelayanan
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, secara langsung/ <i>online</i> untuk sebagian pelayanan.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung dan/atau <i>online</i> .
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau <i>online</i> .
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau <i>online</i> .
	tidak ada pengisian SKM

**11.(1.c.T) Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.**

Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, *website*, baliho/banner/spanduk, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster, dan media cetak).

a. Apakah tersedia dokumentasi hasil survei kepuasan masyarakat?

Ya                                        Tidak

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

(√)	Media Publikasi		(√)	Media Publikasi
	Arsip			Baliho/Spanduk
	Ruang Pelayanan			Buku Saku/Banner/Poster
	Media Sosial			Media Cetak
	Website			

**12.(1.c. Ak) Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.**

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.

Berapa Banyak tindak lanjut hasil SKM untuk setiap jenis pelayanan dilaksanakan?

- a. Berapa jumlah jenis pelayanan yang disurvei (X)

- b. Berapa jumlah jenis pelayanan yang tidak disurvei(Y)

- c. Berapa jumlah jenis pelayanan yang ditindaklanjuti (Z)

**13.(1.c.B) Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM**

- a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?

Ya            [   ]            Tidak            [   ]

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	1 tahun setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	3 bulan setelah laporan SKM terbit
	1 bulan setelah laporan SKM terbit
	Sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti (sebelum 1 bulan)

## PROFESIONALISME SDM

### KOMPETENSI

**14.(2.a. Ak) Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.**

Sebutkan jumlah pelaksana layanan serta kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana layanan?

a. Apakah tersedia informasi mengenai posisi pelaksana pelayanan?

Ya            [   ]            Tidak            [   ]

b. Apakah tersedia informasi mengenai masakerja pelaksana pelayanan?

Ya            [   ]            Tidak            [   ]

c. Apakah tersedia informasi mengenai pendidikan formal pelaksana pelayanan?

Ya            [   ]            Tidak            [   ]

d. Apakah tersedia informasi mengenai diklat yang pernah diikuti pelaksana pelayanan?

Ya [ ] Tidak [ ]

e. Apakah tersedia informasi mengenai sertifikat yang dimiliki pelaksana pelayanan?

Ya [ ] Tidak [ ]

**Lampirkan data dukung dari pertanyaan diatas**

<b>RESPONSIVITAS</b>
----------------------

**15.(2.b. Ak1)** Pelaksana layanan yang responsif waktu.

a. Sebutkan jam kerja kantor?

b. Sebutkan jam kerjalayanan ?

c. Bagaimana sistem pelayanan pada saat jam istirahat ? (pilih salah satu)

<input type="checkbox"/>	Saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan
<input type="checkbox"/>	Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung

d. Sebutkan jangka waktu penyelesaian jenis layanan?

e. Apakah ada pelayanan pada hari libur?

Ya                Tidak           

f. Apakah ada sistem jam kerja tambahan layanan (*extra time system*)

Ya                Tidak           

Sebutkan penambahan waktu ekstra pelayanan (diisi)

**16. (2.b.Ak.2) Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).**

Bagaimana kesigapan petugas dalam memberikan layanan (waktu respon)? (pilih salah satu jawaban)

- a. Sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menunggu untuk dilayani)
- b. Cepat (1 – 2 menit)
- c. Agak lambat (3 – 4 menit)
- d. Lambat (5 – 7 menit)
- e. Sangat lambat (di atas 7 menit)

<b>KREDIBILITAS / INTEGRITAS</b>
----------------------------------

**17.(2.d.K) Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.**

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

Ya                                  Tidak

b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi:

√	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
	Hak dan kewajiban
	Larangan KKN
	Larangan diskriminasi
	Sanksi
	Penghargaan

**Sebutkan nama peraturan tersebut**

--

**18.(2.e.K1) Pemberian Penghargaan**

Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai dalam kurun waktu tertentu.

a. Apakah terdapat pemberian penghargaan kepada pegawai berprestasi

Ya            [   ]                      Tidak            [   ]

b. Berapa jangka waktu pemberian penghargaan?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Tiap 1 bulan
	Tiap 3 bulan
	Tiap 4 bulan
	Tiap 6 bulan
	Tiap 1 tahun

**19.(2.e.K2) Pemberian Sanksi**

Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Berapa lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Selambatnya 1 bulan
	Antara 1 – 3 bulan
	Antara 4 – 6bulan
	Antara 7 – 12 bulan
	Lebih dari 1 tahun

**20.(2.g. Ak) Budaya Pelayanan**

Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

- Mengenakan pakaian seragam khusus
- Mengenakan identitas nama
- Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan
- Mempraktekkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)
- Lainnya,.....

## SARANA DAN PRASARANA

### KELAYAKAN RUANG PARKIR, TAMAN, DAN PENGHIJAUAN

#### 21.(3.a. As) Tersedia tempat parkir aman dan nyaman.

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

Ya  Tidak

b. Dimana letak area parkir

Di dalam area kantor  Di luar area kantor

c. Apakah terdapat petugas parkir?

Ya  Tidak

d. Bagaimana tarif parkir di unit Saudara?

Gratis  Berbayar  Rp.

e. Apakah terdapat pemeriksaan karcis /kartu parkir?

Ya  Tidak

f. Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat?

Ya  Tidak

g. Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Ya  Tidak

Dalam bentuk (diisi)

**Lampirkan Fototempat parker**



c. Apakah toilet pria dan toilet wanita telah dipisahkan?

Ya [ ]

Tidak [ ]

**KELAYAKAN FASILITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS**

**24.(3.c.K) Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.**

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di unit Saudara

√	Sarana Prasarana
	Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda
	Toilet khusus <i>difabel</i>
	Loket khusus
	petugas khusus
	Kursi roda
	Lainnya (diisi di bawah)
	...

**Lampirkan Foto Fasilitas Berkebutuhan Khusus**

**SARANA PENUNJANG LAINNYA**

**25.(3.d. As1) Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/mesin ATM**

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut diunit pelayanan Saudara? Beritanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Sarana Prasarana
	kantin untuk pengguna layanan
	fasilitas mesin fotocopy/mesin ATM
	Ruang Laktasi/nursery
	Arena BermainAnak

**Lampirkan Foto Sarpras Penunjang**



Jika ada, isikan nama alamat *website*:

.....

d) Unsur yang termuat dalam SIPP

√	Unsur SIPP (dapat lebih dari satu)
	1. Profil Penyelenggara
	2. Pelaksana
	3. Standar pelayanan
	4. Maklumat pelayanan
	5. Pengelolaan pengaduan
	6. Penilaian kinerja lembaga

**29.(4.a.B) Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.**

a) Apakah tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik?

Ya            [    ]            Tidak            [    ]

b) Fitur Sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik

√	Fitur SIPP (dapat lebih dari satu)
	1. Sistem data informasi
	2. Aplikasi otomasi proses kerja (bisnis proses)
	3. Keuangan
	4. Sistem Pengelolaan Pengaduan
	5. SKM
	6. SDM

**Lampirkan foto/ screen shot website**

**30.(4.a. Ak1) Kepemilikan situs dan Pengelola Situs unit pelayanan**

a) Jenis situs yang dimiliki?

(√)	Jenis Situs (dapat lebih dari satu)
	<i>Blogspot</i>
	CMS (Joomla, <i>Wordpress</i> )
	Media Sosial
	<i>Website</i>

b) Jenis kepemilikansitus yang dimiliki?(pilih salah satu)

√	<b>Jenis kepemilikan situs (pilih salahsatu)</b>
	Milik Kantor Pusat dan dikelola oleh kantor pusat
	Milik unit pelayanan dan dikelola oleh pihak ke-3
	Milik Kantor Pusat dan dikelola oleh unit pelayanan
	Milik unit pelayanan dan dikelola oleh unit pelayanan

31.(4.a. Ak2) Pemutakhiran data dan informasi situs.

a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?

Ya [ ] Tidak [ ]

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

√	<b>Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salahsatu)</b>
	Setiap hari
	Setiap minggu
	Setiap bulan
	Setiap semester
	Setiap tahun

32.(4.b.T) Tersedia informasi non elektronik (poster/ spanduk/ leaflet/buku/ dokumen/bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat

Sebutkan lokasi publikasi SIPP non elektronik yang dimiliki di unit Saudara

√	<b>Lokasi Publikasi (dapat lebih dari satu)</b>
	Di area ruang pelayanan
	Ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll)
	Perpustakaan daerah
	Kantor pemerintah yang lain
	Didistribusikan ke <i>stakeholder</i>

**MEDIA KONSULTASI**

33.(5.1.a.K) Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bias dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Sebutkan sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Konsultasi (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Ruang khusus konsultasi	
	Alamat surat konsultasi	
	SMS	
	Email	
	Telepon	
	Website	
	Media social	
	Petugas khusus penanganan konsultasi	

**KONSULTASI DAN PENGADUAN**

34.(5.1.a. As) Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.

a. Apakah arsip proses konsultasi telah dimuat di media informasi bagi masyarakat?

Ya [ ] Tidak [ ]

b. Jika ada, sebutkan nama media informasi:

No.	Nama Media Informasi
1	Website
2	Majalah
3	.....
4	.....
5	.....

**MEDIA PENGADUAN**

35.(5.2.a.K) Tersedia sarana pengaduan yg mudah diakses semua pengguna layanan.

Sebutkan sarana dan media pengaduan yang tersedia di unit Saudara

√	<b>Saran dan Media Pengaduan (dapat lebih dari satu)</b>	<b>Keterangan (letak, alamat, nomor dll)</b>
	Kotak pengaduan	
	Alamat surat pengaduan	
	Petugas khusus Penanganan pengaduan	
	Email	
	SMS/Telepon	
	Website	
	Media sosial	

36.5.2.a. As Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

Apakah **HASIL** penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan? Beritanda √ pada kolom yang sesuai!

√	<b>Pernyataan (pilih salah satu)</b>
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk <i>Softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> .
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.
	Terdapat system dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.
	Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya.

## INOVASI DAN PRESTASI

### 37.(6) Inovasi Pelayanan Publik

a. Apakah tersedia inovasi pelayanan publik

Ya  Tidak

Jika tersedia inovasi, apa nama inovasi tersebut (diisi di bawah)

--

b. Berapa lama inovasi dilaksanakan?

Lebih dari 1 tahun  Kurang dari 1 tahun

c. Apakah inovasi dilaksanakan secara berkelanjutan

Ya  Tidak

d. Apakah inovasi sudah atau dapat di replikasi

Ya  Tidak

### 38. E-Services

E-service adalah penyediaan layanan melalui Internet, baik layanan komersial (perdagangan) maupun layanan non-komersial (biasanya disediakan oleh pemerintah) dimana terjadi transaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

a. Apakah tersedia layanan *e-service* di unit Saudara

Ya  Tidak

b. Sebutkan layanan apa saja yang sudah menerapkan *e-service*

1	
2	
3	
4	
5	

c. Bagaimanakah penerapan *e-service* di unit Saudara?(pilih salah satu)

<input type="checkbox"/>	Keseluruhan proses (dari awal
<input type="checkbox"/>	Hanya pada sebagian proses

### 39. *Cashless Payment* (sistem pembayaran non tunai)

a. Sistem pembayaran yang digunakan di unit Saudara

√	<b>Sistem Pembayaran (dapat lebih dari satu)</b>
	Pembayaran Tunai
	Pembayaran Non Tunai, berupa:
	Transfer
	<i>E-money</i>
	Mesin EDC (untuk kartu debit/kredit)

b. Apakah pembayaran nontunai berlaku untuk seluruh jenis layanan?

Seluruh [ ] Sebagian [ ]

c. Sebutkan jenis pelayanan yang menerapkan sistem pembayaran non tunai

1	
2	
3	
4	
5	
6	

#### 40. (7) Prestasi Pelayanan Publik

a. Apakah Unit Pelayanan pernah meraih penghargaan

Ya [ ] Tidak [ ]

b. Jika pernah, kapan penghargaan tersebut di peroleh

Lebih dari 1 tahun [ ] kurang dari 1 tahun [ ]

c. Jika pernah meraih penghargaan, sebutkan skala penghargaan

√	<b>Skala Penghargaan</b>
	Tingkat Internasional
	Tingkat Nasional
	Tingkat Daerah
	Lainnya

Sebutkan jenis penghargaan dan penyelenggaranya

No	Jenis penghargaan	Penyelenggara
1		
2		
3		
4		
5		

d. Berapa kali unit kerja anda mendapatkan penghargaan dengan predikat memuaskan

Lebih dari 1 kali [     ]     hanya 1 kali [     ]

**C. FORM ISIAN KUISIONER TIM PENILAI (FORM 02)**

	<b>LEMBAR EVALUASI INDEKS PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>F-02</b>
<b>Form Isian Peneliti</b>		
Kabupaten/Kota *) : .....		
Provinsi : .....		
<b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b>		
Setiap Peneliti wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan.		

**Lembar Penilaian Peneliti (Observasi)**

**Petunjuk:**

Peneliti diminta untuk melakukan penilaian terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memastikan bahwa hasil penilaian telah sesuai dengan definisi operasional setiap indikator. Isilah hasil penilaian tersebut data pada kolom ISIAN HASIL PENELITIAN dengan pilihan yang paling sesuai berdasarkan observasi terhadap sumber data.

## I. KEBIJAKAN PELAYANAN

### 1.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.K1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	Skala nilai: 0. Tidak tersedia standar pelayanan. 1. Standar Pelayanan telah disusun namun belum ditetapkan. 2. Standar Pelayanan yang ditetapkan belum mencakup seluruh jenis pelayanan dan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 3. Standar Pelayanan yang ditetapkan telah mencakup seluruh jenis pelayanan namun tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 4. Standar Pelayanan telah ditetapkan untuk sebagian jenis pelayanan dan sesuai dengan komponen standar pelayanan publik yang berlaku. 5. Standar Pelayanan telah ditetapkan untuk seluruh jenis pelayanan dan sesuai dengan komponen standar pelayanan publik yang berlaku.	<b>Dokumen:</b> • Standar Pelayanan <b>Lokasi:</b> • Unit Pelayanan • Website

**Definisi:**

Standar Pelayanan adalah acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas dan komponen standar pelayanan publik yang berlaku. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah yang bersifat **Pelayanan Langsung** kepada masyarakat.

### 2.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.K2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan perjenis pelayanan 1. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan <20% dari jumlah pelayanan 2. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 21-40% dari jumlah pelayanan. 3. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 41-60% dari jumlah pelayanan 4. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan 61- 80% dari jumlah pelayanan 5. Jumlah Standar Pelayanan perjenis pelayanan >80% dari jumlah pelayanan	<b>Data/ Lokasi Data</b> <b>Dokumen:</b> • Standar Pelayanan • Survey publik • Berita Acara penyusunan SP termasuk daftar hadir <b>Lokasi Data:</b> • Lapangan • Website

**Definisi:**

SP yang menjadi acuan adalah SP yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah yang bersifat **Pelayanan Langsung** kepada masyarakat.

3.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.k3	Sistem Antrian	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak ada sistem antrian</li> <li>1. Tidak ada penomoran, antrian dengan sistem baris/geser tempat duduk langsung menuju ke setiap jenis layanan</li> <li>2. Sistem antrian secara non elektronik. Nomor antrian dipanggil.</li> <li>3. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian hanya ditampilkan (di layar antrian)</li> <li>4. Sistem antrian secara elektronik. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara.</li> <li>5. Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian) dan diarahkan ke loket yang dituju, serta dipandu melalui pengeras suara.</li> </ol>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p><b>Lokasi Data:</b></p>
<p><b>Definisi:</b> Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.</p>			

4.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.P	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait ( <i>stakeholder</i> )	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Penyusunan SP tanpa keterlibatan unsur masyarakat dan tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> <li>1. Penyusunan SP tidak mengikutsertakan masyarakat tetapi memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> <li>2. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal satu unsur point (1). Tetapi tidak memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> <li>3. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal dua unsur point (2). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> <li>4. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili minimal tiga unsur point (3). Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> <li>5. Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) asosiasi (2) pengguna layanan/jasa, (3) dunia usaha, dan (4) Unit Kerja terkait. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.</li> </ol>	<p><b>Dokumen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar Pelayanan</li> <li>• Survey publik</li> <li>• Berita Acara penyusunan SP termasuk daftar hadir dan dokumentasi</li> </ul> <p><b>Lokasi Data:</b> Tersebar</p>

**Definisi:**

SP yang melibatkan masyarakat dan pihak terkait adalah: penyusunan dan penetapan SP yang melibatkan warganegara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, 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.

5.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.T	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan.</li> <li>1. SP yang ditetapkan, hanya didokumentasikan.</li> <li>2. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog).</li> <li>3. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog) dan media informasi (baliho/billboard).</li> <li>4. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard) dan media cetak.</li> <li>5. SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial</li> </ol>	<p><b>Dokumen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Rubrik</li> <li>2. Cetak media</li> </ol> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan</li> <li>2. Website Unit Pelayanan</li> <li>3. Media online</li> <li>4. Media sosial</li> </ol>

**Definisi:**

Rubrik tentang SP yang ditetapkan adalah informasi tentang SP yang dapat dijadikan bahan acuan oleh masyarakat.

6.

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

<b>1.a.Ak</b>	SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Tidak tersedia SP.</li> <li>1. SP yang ditetapkan tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>2. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun tidak disosialisasikan dan tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.</li> <li>3. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan namun tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunannya.</li> <li>4. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, namun tidak melakukan monev berkelanjutan.</li> <li>5. SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta melakukan monev berkelanjutan.</li> </ol>	<p><b>Dokumen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen SP</li> <li>2. BA Pembahasan SP</li> <li>3. Kebijakan sanksi SP</li> </ol> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit pelayanan terkait</li> <li>2. Website.</li> </ol>
<p><b>Definisi:</b>                  SP yang digunakan sesuai dengan tolok ukur sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat.</p>			

7.

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/ Lokasi Data</b>
<b>1.a.As</b>	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. SP tidak dapat diakses.</li> <li>1. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka.</li> <li>2. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka dan membaca di lokasi tempat layanan.</li> <li>3. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, dan melalui media sms/telepon.</li> <li>4. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, dan email.</li> <li>5. Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada petugas secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email, website/media sosial.</li> </ol>	<p><b>Dokumen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU no. 14 Th 2008</li> <li>2. UU No. 25 Th 2009</li> <li>3. PermenPA N-RB No. 24/2014 Ttg Pengelolaan Pengaduan</li> </ol> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian/Lembaga</li> </ul>
<p><b>Definisi:</b>                  Informasi SP yang terbuka adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan, dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan dari masyarakat kepada penyelenggara.</p>			

8.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.a.B	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia SP.</p> <p>1. SP yang ditetapkan tidak memberikan kemudahan persyaratan layanan.</p> <p>2. SP yang ditetapkan tidak memberikan kemudahan prosedur layanan.</p> <p>3. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, namun tidak memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.</p> <p>4. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan ( waktu, biaya, produk layanan) namun tidak tersedia pengelolaan konsultasi dan pengaduan.</p> <p>5. SP yang ditetapkan telah memberikan kemudahan persyaratan, prosedur, dan kepastian layanan (waktu, biaya, produk layanan) serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.</p>	<p><b>Dokumen</b></p> <p>1. Dokumen SP</p> <p>2. Dokumen Pelayanan</p> <p>3. SK Penetapan SP</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>1. Biro/Bagian Organisasi/Tata Laksana</p> <p>2. Unit Pelayanan</p>
<p><b>Definisi:</b></p> <p>SP yang tepat guna adalah standar pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pihak, baik pengguna layanan maupun penyelenggara dan pelaksana layanan.</p>			

9.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.b.T.	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan.</p> <p>1. Maklumat Pelayanan yang ditetapkan hanya didokumentasikan, tidak dipublikasikan.</p> <p>2. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner).</p> <p>3. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak).</p> <p>4. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website.</p> <p>5. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog,</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. Dokumen Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Website</p> <p>3. Cetak Media</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>1. Unit Pelayanan</p> <p>2. Ruang Pelayanan</p> <p>3. Area lain</p> <p>4. Website</p>

		media cetak) media sosial atau website dan area lainnya (baliho/billboard/spanduk).	
<b>Definisi:</b> Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar.			

10.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.P	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak melakukan survei.</p> <p>1. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online.</p> <p>2. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online.</p> <p>3. Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali.</p> <p>4. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung dan/atau online untuk sebagian pelayanan</p> <p>5. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan baik secara langsung dan/atau online untuk seluruh pelayanan</p>	<p><b>Dokumen</b></p> <p>1. Pengisian Kuesioner SKM oleh pengguna layanan</p> <p>2. Laporan Hasil Pengolahan SKM</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>Unit Pelayanan</p>
<b>Definisi:</b> Tingkat partisipasi pengguna layanan adalah keterlibatan pengguna layanan dalam memberikan masukan (kritik dan saran) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan melalui survei pelanggan dengan berbagai cara (secara langsung dan/atau online) meliputi pengisian kuesioner secara tatap muka, pengisian mandiri termasuk surat, <i>e-survei/internet</i> , FGD, wawancara.			

11.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.T	informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia dokumentasi Informasi SKM.</p> <p>1. Informasi SKM yang ditetapkan hanya didokumentasikan sebagai arsip dan tidak dipublikasikan.</p> <p>2. Informasi SKM didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan.</p> <p>3. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan dan dipublikasikan di media social/media cetak/website.</p> <p>4. Informasi SKM tersedia di area ruang pelayanan</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. Hasil survey SKM</p> <p>2. Publikasi hasil survei</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>1. Unit pelayana</p>

		dan dipublikasikan di media social/media cetak dan website. 5. Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media social, media cetak dan website	n terkait 2. website
<b>Definisi:</b> Keterbukaan informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat.			

12.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.Ak	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.	<p><u>Skala nilai:</u></p> <p>0. SKM tidak ditindaklanjuti.</p> <p>1. Hasil SKM 20% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan pusat maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>2. Hasil SKM 40% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan pusat maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>3. Hasil SKM 60% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan pusat maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>4. Hasil SKM 80% jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan pusat maupun pimpinan penyelenggara.</p> <p>5. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan pusat maupun pimpinan penyelenggara.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. Hasil survey SKM</p> <p>2. Publikasi hasil survei</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>1. Unit pelayanan terkait</p> <p>2. website</p>
<p><b>Definisi:</b> Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (PermenPANRB 16/2014).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cara <u>mengukur</u> prosentase: dihitung dari jumlah jenis pelayanan yang memiliki SKM yang ditindak lanjuti <b>dibagi</b> dengan seluruh jenis pelayanan yang ditetapkan <b>dikali</b> 100%.</li> </ul>			

13.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.c.B	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	<p><u>Skala nilai:</u></p> <p>0. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.</p> <p>1. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>2. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>3. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>4. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.</p> <p>5. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. Hasil survey SKM</p> <p>2. Publikasi hasil survei</p> <p><b>Lokasi Data:</b></p> <p>1. Unit pelayanan terkait</p> <p>2. website</p>
<p><b>Definisi:</b> Kecepatan tindak lanjut Hasil SKM adalah progresifitas waktu dalam merespon saran, kritik, rekomendasi hasil SKM dalam ukuran waktu tertentu atas kasus-kasus yang muncul di seluruh jenis pelayanan.</p>			

**PROFESIONALISME SDM**

14.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.a.Ak	Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.</p> <p>1. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, ≤ 20% dari nomenklatur ditetapkan.</p> <p>2. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 21% - 40% dari nomenklatur ditetapkan.</p> <p>3. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 41% - 60% dari nomenklatur yang ditetapkan.</p> <p>4. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, 61% - 80% dari nomenklatur ditetapkan.</p> <p>5. Ketersediaan pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan, &gt; 80% dari nomenklatur ditetapkan.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. SK penetapan nomenklatur SDM Puskesmas</p> <p>2. Standar Pelayanan</p> <p>3. Daftar Pegawai</p> <p>4. Sertifikat Kompetensi</p> <p><b>Lokasi:</b></p> <p>1. Unit Pelayanan</p>

**Definisi:**

Kompetensi SDM adalah latar belakang pendidikan, pengalaman, keterampilan/keahlian, dan pengetahuan produk yang dimiliki pelaksana layanan sesuai dengan jenis pelayanan.

15.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.b.Ak.1	Pelaksana layanan yang responsif waktu.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. tidak ada ketetapan/kejelasan waktu pelayanan.</p> <p>1. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 dengan jeda waktu istirahat pelayanan.</p> <p>2. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan(istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat).</p> <p>3. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, untuk <i>Customer Service</i> (istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat).</p> <p>4. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi,konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat).</p> <p>5. Jam kerja layanan harian dari 08.00 – 16.00 tanpa jeda waktu istirahat pelayanan, baik untuk layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta <i>Customer Service</i> (dengan sistem istirahat bergilir bagi pegawai tanpa menghentikan pelayanan bagi publik saat istirahat). Adanya penambahan waktu ekstra pelayanan misal; Sabtu/Minggu/Loket Malam.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. SK penetapan jam layanan.</p> <p>2. Survey pengguna layanan.</p> <p>Lokasi:</p> <p>1. Unit Pelayanan.</p>

**Definisi:**

Responsif waktu yaitu penyesuaian waktu pelayanan yang memberikan keleluasaan bagi pengguna layanan.

16.

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

<b>2.b.Ak2</b>	Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan (kecepatan).	Skala nilai: 0. Skala persepsi 0 s.d. 5	<b>Dokumen:</b> • Survey pengguna layanan. • Hasil survei F-03 <b>Lokasi:</b> 1. Tersebar.
<b>Definisi:</b> Kesigapan petugas yaitu kecepatan dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan benar ketika berhadapan dengan pengguna layanan.			

17.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>2.d.K</b>	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	Skala nilai: 0. Tidak tersedia aturan perilaku dan kode etik. 1. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan hanya meliputi hak dan kewajiban. 2. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak kewajiban, dan larangan KKN. 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, dan larangan diskriminasi. 4. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, dan sanksi. 5. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi hak dan kewajiban, larangan KKN, larangan diskriminasi, sanksi dan penghargaan.	<b>Dokumen:</b> 1. SK penetapan Aturan Perilaku dan Kode Etik  <b>Lokasi Data:</b> 1. Unit Pelayanan 2. Bagian Hukum
<b>Definisi:</b> Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.			

18.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>2.e.K1</b>	Pemberian penghargaan.	Skala nilai: 0. Tidak terdapat ketentuan terkait pemberian penghargaan dan penerapan kepada pelaksana layanan. 1. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) tahun. 2. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap enam bulan. 3. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap empat bulan.	<b>Dokumen:</b> 1. SK penetapan penghargaan.  <b>Lokasi:</b> 1. Unit pelayanan terkait.

		4. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 3 (tiga) bulan. 5. Pemberian penghargaan diberikan kepada pegawai setiap 1 (satu) bulan.	
<b>Definisi:</b> Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten.			

19.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.e.K2	Pemberian Sanksi.	Skala nilai: 0. Pemberian sanksi kepada pegawai melebihi 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. 1. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 6 (enam) bulan sampai dengan 1 (satu) tahun sejak ditetapkan melanggar. 2. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan sejak ditetapkan melanggar. 3. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 3 (tiga) sampe 4 (empat) bulan sejak ditetapkan melanggar. 4. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai antara 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan melanggar. 5. Pemberian sanksi diberikan kepada pegawai selambatnya 1 (satu) bulan sejak ditetapkan melanggar.	<b>Dokumen:</b> 1. SK penetapan penghargaan dan sanksi.  <b>Lokasi:</b> 1. Unit pelayanan terkait. 2. Website.
<b>Definisi:</b> Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.			

20.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.g.Ak	Budaya Pelayanan	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama. 2. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus. 3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama. 4. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan. 5. Pelaksana layanan mengenakan pakaian	<b>Dokumen</b> - Survei Publik - Observasi  <b>Lokasi Data:</b>

		seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan, mempraktekkan 5S.	
--	--	--	--

**Definisi:**

Budaya Pelayanan yaitu ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut.

## II. SARANA DAN PRASARANA

21.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.a.As</b>	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia tempat parkir/parkir sembarangan di pinggir jalan.</p> <p>1. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dengan tarif berbayar.</p> <p>2. Tersedia tempat parkir khusus di luar area kantor dengan petugas parkir dan gratis.</p> <p>3. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>4. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p> <p>5. Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir, dilengkapi CCTV, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK, terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat dengan tarif gratis serta ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Survei Publik</li> <li>- Observasi</li> <li>- Data sekunder</li> </ul> <p><b>Lokasi:</b> Unit pelayanan</p>

**Definisi:**

Sarana tempat parkir adalah 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 rentan.

22.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.b.K1</b>	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia ruang tunggu.</p> <p>1. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun.</p> <p>2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Survei Publik</li> <li>- Observasi</li> <li>- Data</li> </ul>

		<p>3.Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan AC/sirkulasi udara.</p> <p>4.Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum.</p> <p>5.Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas penunjang (hotspot/wifi, area merokok terisolasi, serta tersedia ruang ibadah baik menyatu ataupun terpisah).</p>	<p>sekunder</p> <p><b>Lokasi:</b> Unit pelayanan</p>
--	--	---	--

**Definisi:**

Sarana ruang tunggu yang nyaman adalah fasilitas layanan ruang tunggu yang bersih tertata rapi dan menyediakan seluruh kebutuhan dasar kpd masyarakat dalam aktifitas menunggu dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

**23.**

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.b.As</b>	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0.Tidak tersedia toilet</p> <p>1.Tersedia toilet yang tidak terpisah antara pria dan wanita</p> <p>2.Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita tanpa ada pilihan kloset duduk maupun jongkok</p> <p>3.Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok</p> <p>4.Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafel</p> <p>5.Toilet disediakan terpisah antara pria dan wanita serta ada pilihan kloset duduk maupun jongkok dilengkapi wastafeldan <i>toiletres</i>.</p>	<p><b>Dokumen:</b> Observasi</p> <p><b>Lokasi:</b> Unit Pelayanan</p>

**Definisi:**

Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih, sehat dan memadai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga bersih dengan ketersediaan air bersih dan toiletres yang cukup memadai serta memperhatikan *privacy*.

**24.**

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.c.K</b>	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda/difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya.</p> <p>1. Tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya.</p> <p>2. Tersedia <i>step lobby/ramp</i> bagi pengguna kursi</p>	<p><b>Dokumen:</b> Observasi</p> <p><b>Lokasi:</b> Unit Pelayanan</p>

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
		roda. 3. Tersedia <i>step lobby</i> bagi pengguna kursi roda, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 4. Tersedia <i>step lobby/ramp</i> bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya. 5. Tersedia <i>step lobby/ramp</i> bagi pengguna kursi roda, tersedia toilet khusus difabel, tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya serta ada petugas khusus yang membantu.	

**Definisi:**

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

**25.**

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.d.As1</b>	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/mesin ATM, ruang merokok	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia kantin, fotocopy/mesin ATM, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, ruang merokok 1. Tersedia fotocopy/mesin ATM 2. Tersedia kantin dan fotocopy/mesin ATM 3. Tersedia kantin, fotocopy/mesin ATM, Ruang Laktasi/nursery. 4. Tersedia kantin, fotocopy/mesin ATM, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak. 5. Tersedia kantin, fotocopy/mesin ATM, Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, ruang merokok.	<b>Dokumen:</b> Observasi  <b>Lokasi:</b> Unit Pelayanan

**Definisi:**

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

**26.**

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
<b>3.e.As2</b>	Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia sarana <i>front office</i> layanan konsultasi. 1. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus	<b>Dokumen:</b> Observasi  <b>Lokasi:</b> Unit

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
	konsultasi dan informasi tatap muka langsung.	<p>(dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya.</p> <p>2. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.</p> <p>3. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi berupa meja khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.</p> <p>4. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.</p> <p>5. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.</p>	pelayanan

**Definisi:**

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

**27.**

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.e.As4	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia sarana <i>front office</i> layanan pengaduan.</p> <p>1. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang tidak terpisah dari layanan lainnya.</p> <p>2. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) yang terpisah dari layanan lainnya, namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses.</p> <p>3. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan pengaduan berupa meja khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di</p>	<p><b>Dokumen:</b> Observasi</p> <p><b>Lokasi:</b> Unit pelayanan</p>

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
		bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya. 4. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) namun tidak di bagian depan kantor/tidak terlihat/tidak mudah diakses. 5. Tersedia sarana <i>Front Office</i> untuk layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan informasi dan konsultasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.	
<p><b>Definisi:</b>                      Sarana <i>Front Office</i> layanan pengaduan adalah fasilitas/tempat khusus untuk layanan pengaduan tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.</p>			

### III. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

28.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber/Lokasi Data
4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik. 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik. 2. Sistem informasi pelayanan publik elektronik belum online hanya bisa diakses di tempat layanan namun hanya sebagian informasi diantaranya meliputi unsur profil penyelenggara dan profil pelaksana. 3. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website hanya sebagian dan memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. 4. Sistem informasi pelayanan publik sudah elektronik tetapi tidak online/hanya bisa diakses di tempat layanan namun telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga. 5. Sistem informasi pelayanan publik telah online dan telah memenuhi unsur profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga.	<p><b>Dokumen:</b></p> <p><b>Lokasi:</b></p>
<p><b>Definisi:</b>                      Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik adalah sistem informasi yang</p>			

sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga, yang disajikan untuk kebutuhan publik. (UU No.25/2009)

29.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber/ Lokasi Data
4.a.B	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik.</p> <p>1. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (<i>bussiness process</i>).</p> <p>2. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi, Aplikasi otomasi proses kerja (<i>bussiness process</i>), Keuangan.</p> <p>3. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (<i>bussiness process</i>), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>4. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (<i>bussiness process</i>), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan) dan SKM.</p> <p>5. SIPP dikembangkan meliputi sistem data informasi pelayanan, Aplikasi otomasi proses kerja (<i>bussiness process</i>), Keuangan, sistem pengelolaan pengaduan), SKM dan SDM.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1.</p> <p><b>Lokasi:</b></p> <p>1. Unit pelayanan</p> <p>2. <b>website</b></p>

**Definisi:**

Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan adalah sistem informasi yang mengintegrasikan dan mensinkronisasikan sistem data dan informasi yang menunjang mekanisme kerja antar unit pelayanan dalam instansi.

30.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.Ak1	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak terhubung dengan dunia maya</p> <p>1. Tidak memiliki situs hanya memanfaatkan/akun di media sosial</p> <p>2. Situs merupakan milik kantor pusat dan dikelola oleh kantor pusat.</p> <p>3. Situs merupakan milik kantor pusat dan dikelola oleh unit penyelenggara</p> <p>4. Situs merupakan milik unit penyelenggara dan dikelola oleh pihak ke-3</p> <p>5. Situs merupakan milik unit penyelenggara dan dikelola oleh unit penyelenggara</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p>1. Dokumen Perijinan</p> <p>2. Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p><b>Lokasi:</b></p> <p>1. Unit pelayanan</p> <p>2. <i>website</i></p>

**Definisi:**

Kepemilikan situs dan pengelola situs unit pelayanan adalah kepemilikan terhadap domain yang memuat informasi atau aplikasi sistem informasi yang dikelola

petugas.

31.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.a.Ak2	Pemutakhiran data dan informasi situs.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tersedia informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan.</p> <p>1. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap tahun.</p> <p>2. Pemutakhiran informasi pelayanan publik telah dilakukan setiap semester.</p> <p>3. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik setiap bulan.</p> <p>4. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik dilakukan setiap minggu.</p> <p>5. Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus setiap hari.</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p><b>Lokasi:</b></p>
<p><b>Definisi:</b> Pemutakhiran data dan informasi situs adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.</p>			

32.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.b.T	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia informasi non elektronik</p> <p>1. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan</p> <p>2. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan dan ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll).</p> <p>3. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll) dan perpustakaan daerah/pusat.</p> <p>4. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun,</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p><b>Lokasi:</b></p>

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
		perempatan jalan dll), perpustakaan daerah/pusat dan kantor pemerintah yang lain. 5. Informasi non elektronik berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll didokumentasikan dan dipublikasikan di area ruang pelayanan, ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll), perpustakaan daerah/pusat, kantor pemerintah yang lain, dan didistribusikan ke stakeholder.	
<p><b>Definisi:</b> Informasi non elektronik yaitu informasi berupa poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain yang berisi profil penyelenggara, profil pelaksana dll bagi masyarakat yang tidak memiliki akses IT atau tidak melek IT.</p>			

#### IV. KONSULTASI DAN PENGADUAN

33.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.1.a.K	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Tidak ada petugas khusus dan konsultasi hanya bersifat tatap muka. 2. Ada petugas khusus untuk konsultasi langsung. 3. Petugas khusus dan ruang khusus konsultasi, tatap muka dan telepon. 4. Petugas khusus dan pemberian konsultasi melalui website, media telepon dan tatap muka di ruang khusus. 5. Sarana dan petugas lengkap (media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).</p>	<p><b>Dokumen:</b></p> <p><b>Lokasi:</b></p>
<p><b>Definisi:</b> Sarana dan media konsultasi adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan konsultasi kpd masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p>			

34.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.1.a.As	Tersedia rubrik,	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak ada dokumentasi.</p>	<b>Dokumen:</b>

	dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.</li> <li>2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>.</li> <li>3. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.</li> <li>4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.</li> <li>5. Arsip proses konsultasi terdokumentasi dan mudah diakses di <i>website</i>, majalah, dokumen/arsip lainnya.</li> </ol>	<b>Lokasi:</b>
--	---	--	----------------

**Definisi:**

Rubrik, dokumentasi dan publikasi hasil konsultasi adalah arsip proses konsultasi sebelumnya yang dapat dijadikan referensi.

**35.**

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/ Lokasi Data</b>
<b>5.2.a.K</b>	Tersedia sarana dan media pelayanan pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	Skala nilai: 0. Tidak ada sarana dan petugas pelayanan pengaduan. 1. Terdapat sarana pelayanan pengaduan (kotak pengaduan) di lokasi pelayanan namun tidak ada petugas khusus yang menangani pengaduan. 2. Terdapat sarana pelayanan pengaduan dan petugas khusus yg menangani pengaduan maupun menerima pengaduan langsung. 3. Terdapat sarana pelayanan pengaduan melalui media/publikasi lokal dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 4. Terdapat media pelayanan pengaduan berbasis online dan petugas khusus yg menangani pengaduan. 5. Terdapat lengkap sarana dan petugas pelayanan pengaduan (online, media sosial, email, surat, telpon, kotak pengaduan, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus).	<b>Dokumen:</b> 1. Observasi 2. SK Penetapan Petugas Pelayanan Pengaduan  <b>Lokasi:</b> Unit Pelayanan

**Definisi:**

Sarana dan media pengaduan adalah fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan pengaduan kpd masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

**36.**

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/ Lokasi Data</b>
<b>5.2.a.As</b>	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan	Skala nilai: 0. Tidak ada dokumentasi.	<b>Dokumen:</b> • Objektif

	publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.</li> <li>2. Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i></li> <li>3. Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.</li> <li>4. Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.</li> <li>5. Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di <i>website</i>, majalah, dokumen/arsip lainnya</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei publik</li> </ul> <p><b>Lokasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan</li> <li>• Website</li> </ul>
<p><b>Definisi:</b>                  Rubrik, dokumentasi dan publikasi proses/hasil pengaduan adalah arsip proses/hasil pengaduan sebelumnya yang dapat dijadikan referensi.</p>			

#### **IV. INOVASI DAN PRESTASI**

37.

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/ Lokasi Data</b>
<b>6</b>	Tersedia Inovasi	Skala nilai: 0. tidak tersedia inovasi. 1. tersedia inovasi, dilaksanakan kurang dari 1 tahun 2. tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, namun tidak berkelanjutan 3. tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan 4. tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan dapat atau sudah direplikasi 5. tersedia inovasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan dapat atau sudah direplikasi serta sudah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik/sudah mendapat penghargaan	<p><b>Lokasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan</li> <li>• Website</li> </ul>
<p><b>Definisi:</b>                      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</p>			

**Mohon sebutkan jenis inovasi di Unit Kerja Saudara:**

Catatan:

Inovasi paling tidak memenuhi unsur:

1. Kebaruan dan keunikan
2. Dampak dan manfaat
3. Keberlanjutan
4. Dapat direplikasi

**38.**

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Isian Hasil Penilaian</b>	<b>Sumber Data/ Lokasi Data</b>
<b>7</b>	Penghargaan yang diterima	Skala nilai: 0. tidak pernah mendapatkan penghargaan. 1. Pernah mendapatkan penghargaan tingkat daerah/nasional 2. Pernah mendapatkan penghargaan tingkat daerah dan nasional 3. Pernah mendapatkan penghargaan tingkat daerah, nasional, dan internasional 4. Pernah mendapatkan penghargaan tingkat daerah, nasional dan internasional lebih dari 1 kali dalam kurun waktu 2 tahun 5. Pernah mendapatkan penghargaan tingkat daerah, nasional dan internasional lebih dari 1 kali dalam kurun waktu 2 tahun dengan predikat memuaskan	<b>Lokasi:</b> • Lapangan • Website

*Definisi:*

Penghargaan di bidang pelayanan publik yang diselenggarakan dalam tingkat daerah, nasional maupun internasional dan dapat dibuktikan dengan bukti penghargaan dimaksud.

**Mohon sebutkan jenis penghargaan di bidang pelayanan publik yang diterima unit kerja Saudara baik di tingkat Daerah, Nasional, maupun Internasional:**

- Terima Kasih -

**D. FORM ISIAN KUISIONER PENGGUNA JASA (FORM 03)**

	<b>LEMBAR PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)</b>	<b>F-03</b>
<b>Form Responden</b>		
Unit Pelayanan : .....  Kabupaten/Kota : .....  Propinsi : .....		
<b>PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER</b>  Setiap Respon dan wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda		

### I. KEBIJAKAN PELAYANAN

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian				
			Sangat Baik				Sangat Buru
			● ○ 1 2 3 4 5 ●				
1.	1.a.K1	Informasi tentang persyaratan memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
2.	1.a.K1	Informasi tentang prosedur memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
3.	1.a.K1	Informasi tentang tariff memberi kemudahan dan Keadilan dalam pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
4.	1.a.K1	Informasi tentang waktu memberi kemudahan dan Keadilan dalam pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
5.	1.a.K3	Sistem antrian yang diterapkan mencerminkan keadilan pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
6.	1.a.P	Pelibatan masyarakat dan pihak terkait di dalam Penyusunan Standar Pelayanan.	○ 1 2 3 4 5				
7.	1.a.As	Publikasi Standar Pelayanan diberbagai tempat dan Media informasi memudahkan pengguna layanan.	○ 1 2 3 4 5				
8.	1.c.P	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.	○ 1 2 3 4 5				
9.	1.c.T	Publikasi hasil SKM yang tersedia diberbagai tempat dan media informasi memberikan informasi secara transparan.	○ 1 2 3 4 5				

### II. PROFESIONALISME SDM

10.	<b>2.b.Ak1</b>	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi, dan pengaduan, <i>customer service</i> ) sesuai dengan yang ditetapkan	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
11.	<b>2.b.Ak2</b>	Kesigapan petugas layanan dalam Pemberikan pelayanan.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
12.	<b>2.g.Ak</b>	Sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan petugas layanan mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤

### III. SARANA PRASARANA

13.	<b>3.a.As</b>	Tempat parker aman, nyaman, dan mudah diakses.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
14.	<b>3.b.K1</b>	Sarana ruang tunggu nyaman.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
15.	<b>3.b.As</b>	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih, sehat, dan memadai.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
16.	<b>3.c.K</b>	Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus memadai.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
17.	<b>3.d.As1</b>	Sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/mesin ATM yang memadai.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤

### IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

18.	<b>4.a.T</b>	Sistem informasi pelayanan publik (SIPP) secara online telah memuat informasi tentang unit pelayanan secara transparan. <b>(SIPP harus memuat profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga).</b>	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
19.	<b>4.a.Ak2</b>	Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
20.	<b>4.b.T</b>	Informasi nonelektronik mendukung pelayanan secara transparan.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤

### V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

21.	<b>5.1.a.K</b>	Layanan <b>konsultasi</b> dan informasi tatap muka langsung mudah diakses.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤
22.	<b>5.2.a.K</b>	Layanan <b>pengaduan</b> tatap muka langsung Memudahkan pengguna layanan.	⓪ Ⓛ ② ③ ④ ⑤

#### A. BERITA ACARA PENILAIAN

#### BERITA ACARA PENILAIAN

Pada hari ini, .....tanggal....., Tahun....., bertempat di ....., telah dilaksanakan kegiatan penilaian pelayanan prima unit pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan pada unit pelayanan publik:

.....

yang dilaksanakan oleh Tim Penilai Independen:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Dan dihadiri oleh perwakilan unit pelayanan publik sebagaimana daftar hadir terlampir.

Demikian berita acara penilaian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

(lampiran hasil penilaian)

....., tanggal, bulan, tahun

Tim Penilai Independen

Perwakilan UPP Yang di nilai

(NAMA)

(NAMA)

#### **E. KATEGORI NILAI KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

Untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori sebagaimana tabel berikut:

Range Nilai	Kategori	Makna
0- 1,00	F	Gagal
1,01- 1,50	E	Sangat Buruk
1,51- 2,00	D	Buruk
2,01- 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51- 3,00	C	Cukup
3,01- 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51- 4,00	B	Baik
4,01- 4,50	A-	Sangat Baik
4,51- 5,00	A	Pelayanan Prima

#### **F. KATEGORI JENIS PELAYANAN**

- a. Kategori pelayanan publik bidang transportasi darat, terdiri atas:
  1. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Penumpang;
  2. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Barang;
  3. Unit Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang;
  4. Unit Pelayanan Jasa Administrasi dan Perizinan/Non Perizinan;
  5. Unit Pelayanan Jasa Pendidikan Transportasi.
- b. Kategori pelayanan publik bidang transportasi kereta api, terdiri atas:
  1. Unit Pelayanan Jasa Stasiun Angkutan Penumpang;

2. Unit Pelayanan Jasa Stasiun Angkutan Barang;
  3. Unit Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang;
  4. Unit Pelayanan Jasa Administrasi dan Perizinan/Non Perizinan;
  5. Unit Pelayanan Jasa Pendidikan Transportasi.
- c. Kategori pelayanan publik bidang transportasi laut, terdiri atas:
1. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Penumpang;
  2. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Barang;
  3. Unit Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang;
  4. Unit Pelayanan Jasa Administrasi dan Perizinan/Non Perizinan;
  5. Unit Pelayanan Jasa Pendidikan Transportasi.
- d. Kategori pelayanan publik bidang transportasi udara, terdiri atas:
1. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Penumpang;
  2. Unit Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Barang;
  3. Unit Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang;
  4. Unit Pelayanan Jasa Administrasi dan Perizinan/Non Perizinan;
  5. Unit Pelayanan Jasa Pendidikan Transportasi.

#### **G. PENGHITUNGAN INDEKS PELAYANAN PUBLIK**

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang berbeda-beda disesuaikan dengan bobot per aspek. Karena nilai indeks merupakan nilai komposit dari 3 formulir, maka nilai per indikator merupakan nilai rerata formulir F01, F02, dan F03 dikali dengan bobot indikator.

$$\text{Nilai per indikator: } \frac{(\text{Nilai F01} + \text{Nilai F02} + \text{Nilai F03}) \times \text{bobot per indikator}}{3}$$

2. Menentukan nilai setiap aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dimana Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dapat melihat aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih membutuhkan perbaikan. Nilai setiap aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

$$\text{Nilai per aspek: } \sum \text{nilai per indikator}$$

### 3. Menentukan Indeks

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

$$\text{Nilai Indeks: } \sum (\text{nilai aspek } n \times \text{bobot aspek } n)$$

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



WAHJU ADJI, SH, DESS  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19651022 199203 1 001