



**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

NOMOR 7 TAHUN 2010

**TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan kepada peningkatan kinerja kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik;
- b. bahwa terhadap kinerja unit pelayanan publik yang telah dinilai dan menunjukkan kinerja terbaik, perlu diberikan penghargaan oleh pemerintah sebagai sarana motivasi semangat peningkatan kinerja kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b perlu ditetapkan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor: 112 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor: 125 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK .
- PERTAMA : Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KEDUA : Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian

kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian/
Lembaga, Pemerintah Daerah, dan Badan Usaha Milik
Negara/Daerah.

KETIGA : Dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
ini, maka Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor: PER/25/M.PAN/05/2006 tentang
Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEEMPAT : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 22 Pebruari 2010

**Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi,**

ttd

E. E. Mangindaan



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 7 TAHUN 2010

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk menjadi acuan bagi Kementerian/Lembaga/BUMN dan Pemerintah Daerah dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.

2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup Penilaian

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi dan/atau misi serta motto pelayanan; sistem dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia (SDM) pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan.

E. Pengertian Umum

Dalam pedoman 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. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. **Standard Operating Procedures (SOP)** adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (bisnis proses).
4. **Penyelenggara Pelayanan** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. **Instansi Pemerintah** adalah Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).
6. **Pembina Teknis Pelayanan** adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. **Unit Pelayanan Publik** adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. **Kinerja Unit Pelayanan Publik** adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. **Unit Pelayanan Publik Terbaik** adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.

BAB II

ORGANISASI, MEKANISME, DAN INSTRUMEN PENILAIAN

A. Organisasi

Organisasi penilaian adalah sebagai berikut:

1. **Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir)**

Tim Pantuhir bertugas menentukan penilaian unit pelayanan publik yang berhak menerima Penghargaan Citra Pelayanan Prima yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keanggotaan Tim Pantuhir terdiri dari:

- Ketua : Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi
- Wakil Ketua : Sekretaris Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi
- Sekretaris : Deputi Bidang Pelayanan Publik
- Anggota : Tokoh Masyarakat dan Tokoh Lembaga Swadaya Masyarakat pemerhati pelayanan publik.

2. **Tim Panel Ahli**

Tim Panel Ahli bertugas mendengarkan presentasi dari masing-masing tim penilai pusat dan merekomendasikan unit pelayanan publik yang berhak mendapatkan Penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada Tim Pengarah/Tim Pantuhir.

Keanggotaan Tim Panel Ahli terdiri:

- a. para pejabat dari Kementerian/Lembaga yang secara fungsional melakukan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang tertentu.
- b. perwakilan asosiasi, lembaga profesi, atau lembaga swadaya masyarakat yang mempunyai minat atau perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tertentu.

Pelaksanaan tugas Tim Panel Ahli difasilitasi oleh Sekretariat Tim Penilai.

3. **Tim Penilai**

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian. Tim Penilai terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

Tim Penilai meliputi :

a. **Tim Penilai Pusat**

Tim Penilai Pusat bertugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan Pimpinan Kementerian/Lembaga, Gubernur, serta melaporkan kepada Tim Panel Ahli.

Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari:

Ketua : Deputi Bidang Pelayanan Publik

Sekretaris : Asisten Deputi pada Deputi Bidang Pelayanan Publik yang bersesuaian

Anggota : Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, Perguruan Tinggi, LSM dan media massa yang ditetapkan oleh Keputusan Men.PAN dan Reformasi Birokrasi.

b. **Tim Penilai Kementerian/Lembaga/Badan Usaha Milik Negara**

Tim Penilai Kementerian/Lembaga bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan dan selanjutnya disampaikan kepada Men.PAN-RB melalui pengusulan Pimpinan Kementerian/Lembaga/Badan Usaha Milik Negara atau pejabat yang ditunjuk.

Keanggotaan Tim Penilai Kementerian/Lembaga/Badan Usaha Milik Negara terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

c. **Tim Penilai Provinsi**

Tim Penilai Provinsi bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan Provinsi dan hasil ketetapan Bupati/Walikota, kemudian diusulkan oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk kepada Men.PAN-RB.

Keanggotaan Tim Penilai Provinsi terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

d. **Tim Penilai Kabupaten/Kota**

Tim Penilai Kabupaten/Kota bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan untuk ditetapkan melalui keputusan Bupati/Walikota dan selanjutnya diusulkan kepada Gubernur oleh Bupati/Walikota atau pejabat yang ditunjuk.

Keanggotaan Tim Penilai Kabupaten/Kota terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

B. Mekanisme Seleksi

Pengajuan usulan calon unit pelayanan terbaik di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota disampaikan kepada Pemerintah Provinsi, sedangkan Kementerian/Lembaga/Badan Usaha Milik Negara disampaikan langsung kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan calon unit pelayanan publik terbaik

Unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota yang telah melalui seleksi awal diajukan oleh Gubernur kepada Men.PAN-RB Untuk Kementerian/Lembaga dan BUMN, calon unit pelayanan publik terbaik diajukan oleh Pimpinan Kementerian/Lembaga dan atau Pimpinan BUMN kepada Men.PAN-RB. Pengajuan calon unit pelayanan publik tersebut dengan menyampaikan dokumen sebagai berikut:

- a. Surat pengantar resmi dari Pimpinan Kementerian/Lembaga/BUMN dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk;
- b. Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga/BUMN dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk;
- c. Lembar penilaian dengan menggunakan lembar instrumen penilaian yang telah diberi nilai (melingkari atau mencontreng pada pilihan nilai yang tersedia) serta diparaf per lembar oleh tim penilai;
- d. Catatan keunggulan UPP yang bersangkutan yang menurut tim penilai Kementerian/Lembaga/BUMN dan Pemerintah Provinsi patut menjadi pertimbangan, termasuk hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling lama dalam 1 tahun terakhir sejak dilakukannya penilaian oleh tim penilai pusat.

2. **Pemeriksaan administrasi**, berupa pemeriksaan kelengkapan berkas calon yang diajukan sebagaimana disebut dalam angka 1.

C. Instrumen Penilaian

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

1. **Visi dan/atau misi serta motto pelayanan (10%)**. Komponen ini berkaitan dengan visi dan/atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik yang terdiri dari unsur penilaian sebagai berikut:
 - a. Apakah terdapat visi dan misi yang ada mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
 - b. Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
 - c. Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?
 - d. Apakah terdapat maklumat pelayanan atau janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan?
2. **Sistem dan prosedur (35%)**. Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain: *Standard Operating Procedures* (SOP), pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan pengaduan/keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain: standar pelayanan yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan/keluhan.

Unsur penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi:

- a. Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan?
- b. Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?
- c. Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik?
- d. Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan?
- e. Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?
- f. Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas?
- g. Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?

- h. Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan?
 - i. Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?
 - l. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?
3. **Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (35%).** Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.
Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
- a. Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)?
 - b. Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
 - c. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
 - d. Bagaimana tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
 - e. Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
 - f. Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan?
4. **Sarana dan Prasarana (20%).** Komponen ini berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasarana yang dimiliki.
Unsur penilaian untuk komponen ini meliputi:
- a. Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?
 - b. Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederhaaan, kelayakan dan kemanfaatan)
 - c. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, e-mail dan lainnya)

BAB III

Penyerahan Penghargaan

Penyerahan penghargaan dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia dalam suatu upacara yang disiapkan dan dijadwalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV

Lain-Lain

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penelitian dan penilaian unit pelayanan publik, maka setiap anggota tim penilai wajib mentaati dan menggunakan instrumen penilaian ini dengan sebaik-baiknya dan melaksanakan penilaian secara obyektif dan akuntabel.

**Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi**

E. E. Mangindaan



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 7 TAHUN 2010

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

A. Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
1. Visi-Misi-Motto (1.1-1.4)						
(Bobot 10%)						
(1.1) Apakah Visi dan Misi yang ada mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik?	1	Tidak ada Visi dan Misi	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai Visi dan Misi			0
	2	Ada Visi dan Misi, namun kurang memotivasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan tersebut mengenai Visi dan Misi 2. Lima puluh persen pelaksana yang diwawancarai tidak memahami Visi dan Misi 3. Menjadi acuan perencanaan dalam sebagian tugas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta dokumen tertulis tentang Visi dan Misi unit pelayanan • Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi • Analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen Visi dan Misi • Foto Visi dan Misi di tempat-tempat strategis pada lokasi unit pelayanan • Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana • Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM//RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi (Rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan 	50

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

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				<p>mereka terhadap motto sebagai penuntun perilaku</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	<p>ditunjuk dan minimal 2 orang staf</p> <ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	
	6	Ada, motto menjadi penuntun perilaku	<ol style="list-style-type: none"> Semua Pegawai memahami motto Motto sepenuhnya menjadi acuan penuntun perilaku para pelaksana. 	<ul style="list-style-type: none"> Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai Mengadakan wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	<ul style="list-style-type: none"> Copy dokumen motto Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Motto dipampangkan Catatan hasil wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	100
(1.3) Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?	7	Tidak ada motto pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto	Meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai)		0
	8	Diumumkan, namun belum diketahui oleh pengguna layanan secara luas	Motto terpampang, namun lebih banyak pengguna pelayanan belum mengetahui	<ul style="list-style-type: none"> Meng-observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan meminta dokumen tertulis tentang motto 	<ul style="list-style-type: none"> Hasil observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan Copy dokumen motto Catatan hasil 	50

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				unit pelayanan yang di nilai • Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	
	9	Diumumkan kepada pengguna layanan secara luas dan banyak yang sudah mengetahui	Motto yang menggambarkan perilaku pelaksana dan produk pelayanan, telah dipahami para pelaksana	• Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai • Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	• Copy dokumen motto • Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan	100
(1.4) Apakah terdapat Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan	10	Tidak ada Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	Penilai meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan unit pelayanan yang di nilai		0
	11	Ada, diumumkan tetapi tidak disosialisasikan	Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan terpampang di beberapa tempat, namun pengguna pelayanan belum mengetahui	• Meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan unit pelayanan yang di nilai • Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan.	• Copy dokumen Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan • Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan.	50
	12	Ada Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan, sudah	1. Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	• Meminta dokumen Maklumat Pelayanan	• Copy dokumen Maklumat Pelayanan	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
		disosialisasikan dan dilaksanakan	<p>dipampangkan di tempat-tempat strategis di lingkungan unit pelayanan</p> <p>2. Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan sudah disosialisasikan dan dilaksanakan</p> <p>3. Penyelenggaraan dan hasilnya (produknya) sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang dimaklumatkan/ dijanjikan</p>	<p>atau Janji Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meminta laporan sosialisasi Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan • Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan. 	<p>atau Janji Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan sosialisasi Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan • Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan. 	

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2. Sistem dan Prosedur(2.1-2.10)						
(Bobot 35%)						
(2.1) Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan	13	Tidak ada				0
	14	Ada, namun belum digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, 2. SOP dan/atau standar pelayanan tidak dipampang di tempat pelayanan 3. SOP dan/atau standar pelayanan belum digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan • Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, • Mewancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan • Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan • Catatan hasil wawancara atau observasi 	50
	15	Ada dan digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, 2. SOP dan/atau standar pelayanan dipampang di tempat pelayanan 3. Pemberian pelayanan dilaksanakan sesuai SOP dan/atau standar yang ditentukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan • Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, • Mewancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan • Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan • Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				dengan SOP dan/atau standar pelayanan		
(2.2) Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?	16	Tidak ada				0
	17	Ada, namun tidak digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen, 4. Pengelolaan berkas/dokumen tidak dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen • Meminta copy SK/penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen • Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen • Melihat media pencatatan berkas/dokumen • Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen • Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen • Copy Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen • Foto media pencatatan berkas/dokumen • Catatan hasil wawancara Petugas pengelola berkas/dokumen 	50
	18	Ada dan digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan berkas/dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen, 4. Pengelolaan berkas/dokumen dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen • Meminta copy SK/penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen • Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen • Melihat media pencatatan dokumen/berkas • Menanyakan secara langsung kepada 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen • Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen • Copy Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen • Foto media pencatatan berkas/dokumen • Catatan hasil wawancara Petugas 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				pegawai mengenai tata cara pengelola-an berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut	pengelola berkas/dokumen	
(2.3) Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2000 dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?	19	Tidak ada				0
	20	Ada, namun mencakup sebagian dari fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO atas kurang dari 50% dari seluruh fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, • Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi 	Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	50
	21	Ada, mencakup seluruh fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO atas 50% atau keseluruhan fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, • Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi 	Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	100
(2.4) Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	22	Tidak ada				0
	23	Ada namun tidak dilaksanakan dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, • Meminta arsip pengelolaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, • Copy arsip pengelolaan pengaduan, 	50

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			pengelolaan pengaduan pengguna layanan	pengaduan, • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan	• Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan	
	24	Ada dan berfungsi dengan baik	1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	• Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, • Meminta arsip pengelolaan pengaduan, • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan	• Copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, • Copy arsip pengelolaan pengaduan, • Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan	100
(2.5) Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?	25	Tidak ada				0
	26	Ada, namun hanya berfungsi sebagian	1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya, 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu tidak aktif atau hanya kadang-kadang saja	• Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, • Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu,	• Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, • Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu,	50

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

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap pegawai sesuai jabatan/fungsi-nya masing-masing, 3. Ada ukuran kinerja, 4. Ada evaluasi kinerja secara berkala.	tugas, • Meminta hasil penilaian kinerja berkala (minimal 3 orang pegawai sebagai contoh).	kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas, • Copy arsip hasil evaluasi kinerja (minimal 3 orang pegawai sebagai contoh).	
(2.7) Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?	31	Tidak ada persyaratan pelayanan.				0
	32	Ada, diumumkan namun belum diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK, 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Hanya sebagian dari persyaratan pelayanan yang sudah dilaksanakan	• Meminta dokumen persyaratan pelayanan • Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, • Observasi pelaksanaan persyaratan.	• Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan pelayanan ditempatkan, • Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan, • Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan.	50
	33	Ada, diumumkan dan diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK, 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Setiap komponen pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan pelayanan.	• Meminta copy dokumen persyaratan pelayanan • Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, • Observasi pelaksanaan persyaratan.	• Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan pelayanan ditempatkan, • Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan, • Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan.	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(2.8) Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan ?	34	Biaya/tarif tidak jelas, tidak ada dasar hukum penetapan, dan tidak diumumkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kepastian biaya/tarif pelayanan yang diberlakukan, 2. Ada pungutan tidak resmi atas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, • Observasi fakta pembebanan biaya/ tarif pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, • Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, • Catatan hasil observasi. 	0
	35	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, namun tidak diumumkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, 3. Ketentuan tentang biaya tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan, 4. Masih ada pungutan lain (tambahan) di luar biaya/tarif yang sudah ditetapkan dalam ketentuan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, • Observasi fakta pembebanan biaya/ tarif pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, • Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, • Catatan hasil observasi. 	50
	36	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, diumumkan dan diterapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, 3. Ketentuan tentang biaya tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan, 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, • Observasi fakta pembebanan biaya/ 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, • Catatan hasil 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengguna pelayanan membayar biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan biaya/tarif, 5. Tidak ada pungutan lain (tambahan) di luar ketentuan tentang biaya/tarif pelayanan. 	tarif pelayanan.	<p>wawancara pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil observasi. 	
(2.9) Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?	37	Tidak ada				0
	38	Ada, diumumkan, namun tidak selalu ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai, dengan standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, • Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan, • Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan tentang, • Catatan hasil observasi. 	50
	39	Ada, diumumkan, dan ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan atau lebih dari standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, • Observasi fakta kesesuaian proses 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan, • Catatan hasil wawancara pengguna 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan.	pelayanan, • Catatan hasil observasi.	
(2.10). Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?	40	Tertutup dan tidak ada informasi pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna layanan.				0
	41	Ada informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan, tetapi informasi tambahan hanya diberikan jika diminta.	<ol style="list-style-type: none"> Sebagian informasi pelayanan dapat diperoleh, Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya, Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (<i>apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing</i>), Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> Contoh/copy media informasi yang tersedia, Foto situasi lingkungan unit pelayanan di mana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan, Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.. 	50
	42	Ada informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan, dan informasi tambahan selalu ditawarkan	<ol style="list-style-type: none"> Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan, 	<ul style="list-style-type: none"> Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, Mengobservasi 	<ul style="list-style-type: none"> Contoh/copy media informasi yang tersedia, Foto situasi lingkungan 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
		tanpa diminta.	<p>2. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami isi informasi yang diberikan,</p> <p>3. Ada petugas khusus penanganan pelanggan (<i>customer care</i>) atau setiap petugas bertindak sebagai <i>customer care</i> di bidang tugasnya masing-masing.</p>	<p>lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (<i>apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing</i>), • Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	<p>unit pelayanan di mana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi • Catatan hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.. 	

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

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan, 4. Keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran terhadap ketentuan sikap dan perilaku diterima dan ditindaklanjuti.	pelayanan.	dan perilaku petugas pelayanan, <ul style="list-style-type: none"> Laporan evaluasi ketaatan terhadap pedoman sikap dan perilaku, Catatan (rekor) tanggapan/tindak-lanjut keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran. 	
(3.2) Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	46	Buruk	Sikap petugas Sama sekali tidak peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai. 	0
	47	Cukup baik	Sikap petugas peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan namun kurang ramah dalam melayani	<ul style="list-style-type: none"> Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai. 	50
	48	Baik	Sikap petugas peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai. 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(3.3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	49	Tidak disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 50% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	0
	50	Cukup disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	50
	51	Disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, sudah lebih dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi, • Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, • Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	100

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

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

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

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

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	60	Ada kebijakan dan pengembangan pegawai selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kebijakan dan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan, 2. Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan, 3. Kegiatan pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai yang diikuti oleh para pegawai selalu disesuaikan dengan kebutuhan rencana peningkatan kualitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya, • Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	100
4. Sarana dan Prasarana(4.1-4.3) (bobot 20%)						
(4.1) Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?	61	Sarana didayagunakan tidak secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. Lebih dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan • Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan • Catatan hasil 	0

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				sarana pelayanan.	pemeriksaan gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan.	
	62	Sarana sebagian besar sudah didayagunakan secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. Kurang dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan • Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan • Catatan hasil pemeriksaan gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	50
	63	Semua sarana didayagunakan secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. 90% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan • Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan • Catatan hasil pemeriksaan gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan. 	100

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(4.2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	64	Sarana pelayanan kurang efektif, kurang bersih, kurang terawat sehingga mengganggu kenyamanan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi, 2. Sebagian sarana yang tersedia itupun sudah ada yang rusak ringan tetapi tidak diperbaiki, 3. Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 4. Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya • Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan • Foto situasi pelayanan 	0
	65	Sarana pelayanan cukup efektif, cukup bersih, cukup terawat sehingga cukup nyaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru, 2. Sarana yang rusak segera diperbaiki, 3. Kelengkapan sarana pelayanan cukup memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 4. Penataan ruangan cukup baik untuk menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya • Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan • Foto situasi pelayanan 	50

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	66	Sarana pelayanan efektif, bersih, terawat sehingga nyaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru, 2. Sarana tidak ada yang rusak, 3. Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 4. Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, • Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya • Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan • Foto situasi pelayanan 	100
(4.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	67	Tidak ada sarana pengaduan	Tidak tersedia sarana yang memungkinkan para pengguna pelayanan dengan mudah menyampaikan Pengaduan atau Saran.	Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan Kotak Pengaduan atau Kotak Saran.	Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan Kotak Pengaduan atau Kotak Saran.	0
	68	Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik 2. Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan Pengaduan atau Saran, 3. Para petugas tidak peduli apakah Sarana Pengaduan 	Mengamati isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dan lainnya)	Catatan hasil pengamatan isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, email dan lainnya)	50

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

B. Petunjuk Penggunaan Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Penilaian dibagi atas 4 (empat) komponen penilaian:

1. Penilaian Visi, Misi, dan Motto
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 10 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 400; Minimum = 0 (Nilai A)
2. Penilaian Sistem dan Prosedur
Jumlah pertanyaan = 10
Bobot Nilai Total = 35 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 1000; Minimum = 0 (Nilai B)
3. Penilaian Sumber Daya Manusia
Jumlah pertanyaan = 6 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 35 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 600; Minimum = 0 (Nilai C)
4. Penilaian Sarana dan Prasarana
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 20 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 300; Minimum = 0 (Nilai D)

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{(0.10 \times (\text{Nilai A}) + 0.35 \times (\text{Nilai B}) + 0.35 \times (\text{Nilai C}) + 0.20 \times (\text{Nilai D}))}{0.1 \times 400 + 0.35 \times 1000 + 0.35 \times 600 + 0.2 \times 300} \times 100$$

Contoh: Jika Nilai Total (1)Visi,Misi,dan Motto = 200; (2) Sistem dan Prosedur = 500; (3)Sumber Daya Manusia = 300; (4)Sarana dan Prasana =150,

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{(0.10 \times (200)) + 0.35 \times (500) + 0.35 \times (300) + 0.20 \times (150)}{0.1 \times 400 + 0.35 \times 1000 + 0.35 \times 600 + 0.2 \times 300} \times 100 = (330/660) \times 100 = 50$$

Teknik Penilaian Menggunakan Formulir Kinerja Unit Pelayanan

1. Pilihan nilai yang tersedia bagi setiap aspek penilaian dibuat sedemikian rupa untuk memudahkan proses pemberian nilai.
 - Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **seluruhnya tidak terpenuhi** dan bisa dibuktikan berikan **nilai 0**
 - Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **sebagian terpenuhi** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 50**.
 - Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **seluruhnya terpenuhi** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 100**.

2. Seluruh aspek penilaian (1.1 sampai dengan 4.3 yang berjumlah 69 perkiraan kondisi) yang ada di kolom “ASPEK PENILAIAN” harus dinilai.

C. Format Berita Acara Penilaian

BERITA ACARA PENILAIAN

Pada hari ini....., tanggal....., Tahun....., kami Tim Penilaian Kementerian/Lembaga/Badan Usaha Milik Negara, dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, telah memperoleh hasil sebagai berikut:

1.; nilai
2.; nilai.....
3.; nilai.....

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

Demikian berita acara ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya.

Ketua :
Anggota : 1.
2.
3.....

**Mengetahui,
Pejabat yang berwenang,**

.....