

**PETUNJUK PENILAIAN HASIL SURVEI  
(UNIT PELAYANAN)**

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
<b>Kelompok Penilaian</b>						
A. Struktur Standar Pelayanan (1.1 -1.4)	20%					
B. Sistem dan Prosedur (2.1-2.6)	50%					
C. Sumber Daya Manusia (3.1-3.5)	15%					
D. Sarana dan Prasarana (4.1 – 4.3)	15%					
<b>STRUKTUR STANDAR PELAYANAN</b>						
(1.1) Apakah Standar Pelayanan sudah disosialisasikan/dikomunikasikan kepada para pelaksana pelayanan?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan belum diinformasikan kepada para pelaksana pelayanan</li> </ul>			0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan yang ada telah diinformasikan kepada para pelaksana pelayanan (misalnya melalui rapat intern Biro atau rapat staf)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil sosialisasi (notulen sosialisasi dan daftar hadir)</li> <li>Catatan hasil wawancara</li> </ul>	100
(1.2) Apakah Standar Pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, namun hanya sebagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> </ul>	50
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan mudah dipahami dan mudah diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(1.3) Apakah Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pelayanan di unit kerja Bapak/Ibu?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketentuan dalam standar pelayanan belum sesuai dengan kondisi di lapangan</li> </ul>			0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketentuan dalam standar pelayanan telah sesuai dengan kondisi di lapangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> </ul>	100
(1.4) Apakah Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat mekanisme penyampaian saran dan masukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> </ul>	0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat mekanisme penyampaian saran dan masukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Copy arsip saran dan masukan tentang standar pelayanan</li> </ul>	100
<b>SISTEM DAN PROSEDUR</b>						
(2.1) Apakah Standar Pelayanan yang ditetapkan telah digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, sebagian menjadi acuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan kegiatan/pelayanan tidak seluruhnya dilakukan menurut standar yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan standar pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas</li> </ul>	50
	c.	Ya, selalu menjadi acuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan kegiatan/pelayanan dilaksanakan sesuai standar yang ditentukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan Standar pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(2.2) Apakah terdapat prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan?	a.	Tidak ada				0
	b.	Ada namun tidak dilaksanakan dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan</li> <li>• Ada pelaksana pelayanan atau unit kerja lini tertentu yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan</li> <li>• Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta arsip pengelolaan pengaduan</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pengelolaan pengaduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy dokumen tentang prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas/unit pengelola pengaduan</li> <li>• Copy arsip pengelolaan pengaduan</li> <li>• Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan</li> </ul>	50
	c.	Ada dan berfungsi dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan</li> <li>• Ada pelaksana pelayanan atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan</li> <li>• Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta arsip pengelolaan pengaduan</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pengelolaan pengaduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy dokumen tentang prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas/unit pengelola pengaduan</li> <li>• Copy arsip pengelolaan pengaduan</li> <li>• Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(2.3) Apakah standar pelayanan diketahui secara terbuka oleh pengguna pelayanan?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan tidak bisa/sulit diakses oleh pengguna pelayanan</li> </ul>			0
	b.	Ya, telah diterbitkan dalam bentuk buku dan dapat diakses melalui situs Sekretariat Negara	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan dapat dilihat/diakses oleh pengguna pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang aksestabilitas standar pelayanan</li> <li>Observasi aksestabilitas standar pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy dokumen standar pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana standar pelayanan ditempatkan</li> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi tentang aksestabilitas standar pelayanan</li> </ul>	50
	c.	Ya, disamping telah diterbitkan dalam bentuk buku dan dapat diakses melalui situs Sekretariat Negara, juga telah disebarluaskan melalui media lain, seperti <i>leaflet</i> , <i>banner</i> , dll atau dipajang di tempat pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standar pelayanan dapat dengan mudah dilihat/diakses oleh pengguna pelayanan</li> <li>Adanya inisiatif dari unit pelayanan untuk menginformasikan standar pelayanan melalui media lain (<i>leaflet</i>, <i>banner</i>, dll atau dipajang di tempat pelayanan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang aksestabilitas standar pelayanan</li> <li>Observasi aksestabilitas standar pelayanan</li> <li>Meminta copy media yang digunakan atau mendokumentasikan dengan foto apabila dipajang ditempat pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi tentang aksestabilitas standar pelayanan</li> <li>Copy dokumen standar pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana standar pelayanan ditempatkan</li> </ul>	100
(2.4) Apakah prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, sebagian telah dilaksanakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosedur pelayanan yang dilaksanakan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan</li> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan prosedur yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi</li> </ul>	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Ya, seluruhnya telah dilaksanakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosedur pelayanan telah sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar prosedur pelayanan</li> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy dokumen standar pelayanan</li> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Foto situasi di lingkungan unit pelayanan (hasil observasi)</li> </ul>	100
(2.5) Apakah pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, sama dengan standar waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rata-rata akumulasi waktu pelaksanaan pelayanan sama dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan</li> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi</li> </ul>	50
	c.	Ya, lebih cepat dari standar waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rata-rata akumulasi waktu pelaksanaan pelayanan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan</li> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi</li> </ul>	100
(2.6) Apakah setiap tahapan prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi waktu masing-masing tahapan yang telah ditentukan?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lama waktu pelaksanaan setiap tahapan prosedur sebagian telah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan</li> </ul>	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGETERANGAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	diumumkan <ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi</li> </ul>	
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lama waktu pelaksanaan setiap tahapan prosedur seluruhnya telah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan</li> <li>Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan</li> <li>Catatan hasil wawancara</li> <li>Catatan hasil observasi</li> </ul>	100
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>						
(3.1) Apakah setiap pelaksana pelayanan memiliki uraian tugas yang jelas ?	a.	Tidak				0
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ada uraian tugas yang berkaitan dengan standar pelayanan, tetapi tidak semua pelaksana pelayanan memilikinya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy dokumen tentang uraian tugas</li> <li>Memeriksa isi uraian tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy dokumen tentang uraian tugas</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas</li> </ul>	50
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ada uraian tugas untuk setiap pelaksana pelayanan</li> <li>Uraian tugas secara jelas menggambarkan kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap pelaksana pelayanan sesuai jabatan/fungsinya masing-masing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy dokumen tentang uraian tugas</li> <li>Memeriksa isi uraian tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy dokumen tentang uraian tugas</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(3.2) Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pelaksana pelayanan)?	a.	Tidak ada				0
	b.	Ada, tapi belum tertulis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada ketentuan tidak tertulis tentang pedoman sikap dan perilaku bagi pelaksana pelayanan (misalnya adanya kebijakan pimpinan secara lisan mengenai sikap yang berlaku di intern unit kerja yang bersangkutan)</li> <li>• Hanya sebagian yang diterapkan</li> <li>• Tidak ada evaluasi berkala tentang ketaatan pelaksana pelayanan terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang ketentuan sikap dan perilaku yang ada di lingkungan unit kerja tersebut</li> <li>• Observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil wawancara tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan dengan ketentuan yang ada</li> <li>• Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan</li> </ul>	50
	c.	Ada dan tertulis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku pelaksana pelayanan</li> <li>• Seluruh ketentuan tentang pedoman sikap dan perilaku pelaksana pelayanan sudah diterapkan</li> <li>• Ada evaluasi berkala tentang ketaatan pelaksana pelayanan terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan</li> <li>• Keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran terhadap ketentuan sikap dan perilaku diterima dan ditindaklanjuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minta copy dokumen pedoman sikap dan perilaku</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang penerapan ketentuan tersebut</li> <li>• Observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy dokumen pedoman sikap dan perilaku</li> <li>• Catatan hasil wawancara tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan dengan ketentuan yang ada</li> <li>• Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan</li> <li>• Laporan evaluasi ketaatan terhadap pedoman sikap dan perilaku</li> <li>• Catatan tanggapan/tindak lanjut keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(3.3) Bagaimana kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan?	a.	Tidak disiplin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 50% pelaksana pelayanan yang sudah mulai bekerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Catatan hasil observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Catatan hasil wawancara tentang kedisiplinan pelaksana pelayanan</li> </ul>	0
	b.	Cukup disiplin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 75% pelaksana pelayanan yang sudah mulai bekerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Catatan hasil observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Catatan hasil wawancara tentang kedisiplinan pelaksana pelayanan</li> </ul>	50
	c.	Disiplin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, sudah lebih dari 75% pelaksana pelayanan yang sudah mulai bekerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Mewawancarai pelaksana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock, jika ada</i>) dan/atau absensi</li> <li>Catatan hasil observasi ketaatan pelaksana pelayanan terhadap jam kerja</li> <li>Catatan hasil wawancara tentang kedisiplinan pelaksana pelayanan</li> </ul>	100



INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(3.4) Bagaimana tingkat keterampilan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan?	a.	Kurang terampil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat tidak cekatan</li> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat tidak cakap atau tidak terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan</li> <li>• Sering membuat kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dan/atau bahkan merugikan pengguna pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan mengenai kemampuan dalam menggunakan alat bantu (misalnya mesin tik, mesin fotokopi, dll) dalam melaksanakan pekerjaannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Catatan hasil wawancara tentang fakta-fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pekerjaan</li> </ul>	0
	b.	Cukup terampil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat cukup cekatan dan sigap melaksanakan tugas</li> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat cukup cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan tidak segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah</li> <li>• Masih cukup banyak terjadi kelambanan dan kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan mengenai kemampuan dalam menggunakan alat bantu (misalnya mesin tik, mesin fotokopi, dll) dalam melaksanakan pekerjaannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Catatan hasil wawancara tentang fakta-fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pekerjaan</li> </ul>	50
	c.	Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat sangat cekatan dan sigap melaksanakan tugas</li> <li>• Pelaksana pelayanan terlihat sangat cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah</li> <li>• Semua pekerjaan pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Mewawancarai pelaksana pelayanan mengenai tingkat kemampuan dalam menggunakan alat bantu (misalnya mesin tik, mesin fotokopi, kamera digital, dll)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Catatan hasil wawancara tentang fakta-fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pekerjaan</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGETRIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			<p>diselesaikan secara cepat dan tepat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak terjadi kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya atau bahkan merugikan pengguna pelayanan</li> </ul>	<p>dan tingkat pengetahuan tentang alat bantu tersebut apabila mengalami masalah/kerusakan</p>		
(3.5) Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pelaksana pelayanan ?	a.	Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai</li> <li>• Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai atas prakarsa unit pelayanan jarang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain</li> <li>• Pelatihan peningkatan kemampuan dan keterampilan yang diikuti sering tidak relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy dokumen usulan/rencana kerja komponen pengembangan pegawai</li> <li>• Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), pengembangan pegawai</li> <li>• Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	0
	b.	Ada tetapi belum selalu sesuai dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai</li> <li>• Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain</li> <li>• Pelatihan peningkatan kemampuan dan masih kurang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya</li> <li>• Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil analisis isi dokumen usulan pengembangan pegawai</li> <li>• Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	50
	c.	Ada dan selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada kebijakan dan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan</li> <li>• Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), pengembangan pegawai</li> </ul>	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			<p>keterampilan pegawai sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kegiatan pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai yang diikuti oleh para pegawai selalu disesuaikan dengan kebutuhan rencana peningkatan kualitas pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</li> </ul>	
<b>SARANA DAN PRASARANA</b>						
(4.1) Apakah sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan telah memadai ?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan kurang lengkap</li> <li>Lebih dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>Memeriksa kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan</li> <li>Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	0
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada</li> <li>Kurang dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak dapat didayagunakan atau kondisinya sebagian telah rusak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>Memeriksa kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan</li> <li>Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada</li> <li>• 90% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Memeriksa kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan</li> <li>• Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan</li> <li>• Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan</li> </ul>	100
(4.2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna pelayanan? (kebersihan, kelayakan dan kemanfaatan)	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi</li> <li>• Sebagian sarana yang tersedia itupun sudah ada yang rusak ringan tetapi tidak diperbaiki</li> <li>• Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan</li> <li>• Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> <li>• Foto situasi pelayanan</li> </ul>	0
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru</li> <li>• Sarana yang rusak segera diperbaiki</li> <li>• Kelengkapan sarana pelayanan cukup memberikan kenyamanan pelayanan</li> <li>• Penataan ruangan cukup baik untuk menciptakan kenyamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>• Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> <li>• Foto situasi pelayanan</li> </ul>	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru</li> <li>Sarana tidak ada yang rusak</li> <li>Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan</li> <li>Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan</li> <li>Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copy daftar inventaris sarana pelayanan,</li> <li>Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya</li> <li>Foto situasi pelayanan</li> </ul>	100
(4.3) Apakah terdapat sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email, dan lainnya)?	a.	Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak tersedia sarana yang memungkinkan para pengguna pelayanan dengan mudah menyampaikan pengaduan atau saran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.</li> </ul>	0
	b.	Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ada beberapa sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik</li> <li>Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran</li> <li>Para pelaksana pelayanan tidak peduli apakah sarana pengaduan dimanfaatkan oleh para pengguna pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengamati isi sarana pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon pengaduan, email dan lainnya)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catatan hasil pengamatan isi sarana pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon pengaduan, email dan lainnya)</li> </ul>	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Ada dan berfungsi dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) berfungsi dengan baik</li> <li>• Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran</li> <li>• Para pelaksana pelayanan mendorong dan membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan</li> <li>• Secara berkala unit pelayanan melaksanakan event (tahun, bulan, minggu pengaduan)</li> </ul>	Mengamati isi sarana pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon pengaduan, email dan lainnya)	Catatan hasil pengamatan isi sarana pengaduan (isi kotak pengaduan, rekaman telepon pengaduan, email dan lainnya)	100