

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

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
Kelompok Penilaian						
A. Struktur Standar Pelayanan (1.1 -1.4)	20%					
B. Sistem dan Prosedur (2.1-2.5)	50%					
C. Sumber Daya Manusia (3.1-3.5)	15%					
D. Sarana dan Prasarana (4.1-4.2)	15%					
STRUKTUR STANDAR PELAYANAN						
(1.1) Apakah Standar Pelayanan sudah disosialisasikan/dikomunikasikan kepada para pelaksana pelayanan?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> Standar pelayanan belum diinformasikan kepada para pelaksana pelayanan 			0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> Standar pelayanan yang ada telah diinformasikan kepada para pelaksana pelayanan (misalnya melalui rapat intern Biro atau rapat staf) 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil sosialisasi (notulen sosialisasi dan daftar hadir) Catatan hasil wawancara 	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"> Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara 	50
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> Standar pelayanan mudah dipahami dan mudah diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara 	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"> Ketentuan dalam standar pelayanan belum sesuai dengan kondisi di lapangan 			0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> Ketentuan dalam standar pelayanan telah sesuai dengan kondisi di lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara 	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"> Tidak terdapat mekanisme penyampaian saran dan masukan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara 	0
	b.	Ya	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat mekanisme penyampaian saran dan masukan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara Copy arsip saran dan masukan tentang standar pelayanan 	100
SISTEM DAN PROSEDUR						
(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"> Pelaksanaan kegiatan/pelayanan tidak seluruhnya dilakukan menurut standar yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas 	50
	c.	Ya, selalu menjadi acuan	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan kegiatan/pelayanan dilaksanakan sesuai standar yang ditentukan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan Standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas 	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"> • Ada prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan • Ada pelaksana pelayanan atau unit kerja lini tertentu yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan • Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta arsip pengelolaan pengaduan • Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas/unit pengelola pengaduan • Copy arsip pengelolaan pengaduan • Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan 	50
	c.	Ada dan berfungsi dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> • Ada prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan • Ada pelaksana pelayanan atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan • Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta arsip pengelolaan pengaduan • Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas/unit pengelola pengaduan • Copy arsip pengelolaan pengaduan • Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan 	100

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
(2.3) 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"> Prosedur pelayanan yang dilaksanakan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan prosedur yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara Catatan hasil observasi 	50
	c.	Ya, seluruhnya telah dilaksanakan	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur pelayanan telah sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar prosedur pelayanan Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> Copy dokumen standar pelayanan Catatan hasil wawancara Foto situasi di lingkungan unit pelayanan (hasil observasi) 	100
(2.4) 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"> Rata-rata akumulasi waktu pelaksanaan pelayanan sama dengan standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara Catatan hasil observasi 	50
	c.	Ya, lebih cepat dari standar waktu	<ul style="list-style-type: none"> Rata-rata akumulasi waktu pelaksanaan pelayanan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan Observasi fakta kesesuaian 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil wawancara Catatan hasil observasi 	100

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

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> • Ada uraian tugas untuk setiap pelaksana pelayanan • Uraian tugas secara jelas menggambarkan kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap pelaksana pelayanan sesuai jabatan/fungsinya masing-masing 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy dokumen tentang uraian tugas • Memeriksa isi uraian tugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen tentang uraian tugas • Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas 	100
(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"> • 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) • Hanya sebagian yang diterapkan • Tidak ada evaluasi berkala tentang ketaatan pelaksana pelayanan terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang ketentuan sikap dan perilaku yang ada di lingkungan unit kerja tersebut • Observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil wawancara tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan dengan ketentuan yang ada • Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan 	50
	c.	Ada dan tertulis	<ul style="list-style-type: none"> • Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku pelaksana pelayanan • Seluruh ketentuan tentang pedoman sikap dan perilaku pelaksana pelayanan sudah diterapkan • Ada evaluasi berkala tentang ketaatan pelaksana pelayanan terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan • Keluhan pengguna pelayanan tentang 	<ul style="list-style-type: none"> • Minta copy dokumen pedoman sikap dan perilaku • Mewawancarai pelaksana pelayanan tentang penerapan ketentuan tersebut • Observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy dokumen pedoman sikap dan perilaku • Catatan hasil wawancara tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan dengan ketentuan yang ada • Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku pelaksana pelayanan • Laporan evaluasi ketaatan 	100

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

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

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	c.	Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksana pelayanan terlihat sangat cekatan dan sigap melaksanakan tugas • Pelaksana pelayanan terlihat sangat cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah • Semua pekerjaan pelayanan diselesaikan secara cepat dan tepat • Tidak terjadi kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya atau bahkan merugikan pengguna pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan melaksanakan pekerjaan • Mewawancarai pelaksana pelayanan mengenai tingkat kemampuan dalam menggunakan alat bantu (misalnya mesin tik, mesin fotokopi, kamera digital, dll) dan tingkat pengetahuan tentang alat bantu tersebut apabila mengalami masalah/kerusakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan • Catatan hasil wawancara tentang fakta-fakta keterampilan dan kesigapan pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pekerjaan 	100
(3.5) Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pelaksana pelayanan ?	a.	Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai • Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai atas prakarsa unit pelayanan jarang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain • 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), pengembangan pegawai • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	0
	b.	Ada tetapi belum selalu sesuai dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai • Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan hasil analisis isi dokumen usulan pengembangan pegawai • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para 	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan peningkatan kemampuan dan masih kurang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan 	<p>pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai</p>	<p>pegawai</p>	
	c.	Ada dan selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ada kebijakan dan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan • Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan • 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), pengembangan pegawai • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	100
SARANA DAN PRASARANA						
(4.1) Apakah sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan telah memadai ?	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan kurang lengkap • 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 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 	0
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan 	50

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			<p>pelayanan yang ada</p> <ul style="list-style-type: none"> Kurang dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak dapat didayagunakan atau kondisinya sebagian telah rusak 	<ul style="list-style-type: none"> Memeriksa kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan 	
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada 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
(4.2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna pelayanan? (kebersihan, kelayakan dan kemanfaatan)	a.	Tidak	<ul style="list-style-type: none"> Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi Sebagian sarana yang tersedia itupun sudah ada yang rusak ringan tetapi tidak diperbaiki Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan Mengobservasi 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 situasi pelayanan 	0

INDIKATOR	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	BATASAN/PENGERTIAN	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
			yang nyaman			
	b.	Ya, sebagian	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagian sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru • Sarana yang rusak segera diperbaiki • Kelengkapan sarana pelayanan cukup memberikan kenyamanan pelayanan • Penataan ruangan cukup baik untuk menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan • Mengobservasi 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 situasi pelayanan 	50
	c.	Ya, seluruhnya	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru • Sarana tidak ada yang rusak • Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan • Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan • Mengobservasi 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 situasi pelayanan 	100