



PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA

NOMOR 20.1 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

NOMOR 39 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENERAPAN
BUDAYA KERJA PEGAWAI
DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA

NOMOR 20.1 TAHUN 2022
TENTANG

**PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**





WALIKOTA SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 20.1 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (4) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Walikota Surakarta tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kota Surakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Kota Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)
sebagaimana ..

sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Surakarta.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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 administratif yang disediakan ...

disediakan.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik langsung maupun tidak langsung.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam SP serta upaya untuk melaksanakan peningkatan berkesinambungan (*continuous improvement*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan.
11. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka

pelayanan ...

pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

12. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
13. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
14. *Desk evaluation*, yaitu penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.
15. Observasi lapangan, adalah pengamatan langsung di lapangan.
16. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas dari serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari kelompok orang yang terpilih melalui wawancara pribadi atau pos.
17. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang dievaluasi.
18. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan, Aspek Inovasi dan Aspek Standardisasi.
19. Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen itikad, dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai bentuk upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.
20. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi ...

pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima (terbaik).

21. Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat, maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan.
22. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
23. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
24. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelolaan pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
25. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
26. Standar adalah persyaratan teknis atau sesuai yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/Pemerintah/keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan ...

depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

27. Standardisasi Sistem Manajemen adalah penentuan spesifikasi terhadap kerangka proses dan prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa suatu organisasi dapat memenuhi semua tugas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuannya dengan pedoman yang telah ditetapkan.

BAB II

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA

Pasal 2

Pedoman Pemantauan dan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan acuan dalam melakukan penilaian kinerja Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

Pasal 3

- (1) Hasil penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik menjadi dasar bagi Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta untuk melakukan pemeringkatan kepada Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
- (2) Hasil penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik menjadi dasar pemberian penghargaan dan sanksi bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota

Pasal 4

Pedoman ini dapat digunakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta dalam melakukan penilaian kinerja internal terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan.

Pasal 5...

Pasal 5

Pedoman Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surakarta.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 15 Agustus 2022

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Diundangkan di Surakarta
pada tanggal 15 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,

ttd

AHYANI

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2022 NOMOR 59

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 20.1 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KINERJA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 16 huruf a dan Pasal 19 ayat (1), Pemerintah Kota Surakarta melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan. Kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan Pemantauan dan Evaluasi dimaksud.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kota Surakarta sebagai panduan bagi Penilai dalam:
 - a. Memahami tujuan Penilaian Kinerja dan penetapan ruang lingkup;
 - b. Memahami strategi penilaian dan metodologi Pemantauan dan Evaluasi;
 - c. Memahami proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi;
 - d. Memahami mekanisme pelaporan;

2. Tujuan Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah untuk menjamin Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel.
3. Sasaran Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini meliputi 7 (tujuh) aspek, yaitu:

1. kebijakan pelayanan;
2. profesionalisme SDM;
3. sarana prasarana;
4. sistem informasi pelayanan publik;
5. konsultasi dan pengaduan;
6. inovasi pelayanan;
7. standardisasi sistem manajemen/standardisasi produk.

Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.

D. Teknik Evaluasi

Teknik Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan cara:

1. Desk evaluation;
2. Observasi lapangan;
3. Kuesioner; dan/atau
4. Wawancara

BAB II

MEKANISME PENILAIAN

Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

1. Tahap Perencanaan

a. Pembentukan Tim

Jenis Tim yang dibentuk:

- 1) Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta, yang ditetapkan dalam Keputusan Walikota;
- 2) Tim Pendampingan Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP);
- 3) Tim Reformasi Birokrasi yang ditetapkan Kepala Perangkat Daerah.

b. Menyusun rencana evaluasi

- 1) Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta

Dalam penyusunan rencana Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Objek atau unit layanan yang akan dinilai;
- b) Pengumpulan data atau informasi awal;
- c) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan evaluasi;
- d) Periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai adalah 1 (satu) tahun sekali berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e) Hasil evaluasi akan dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian.

- 2) Tim Pendampingan Kepatuhan Pelayanan Publik

Dalam penyusunan rencana pendampingan kepatuhan pelayanan publik dalam rangka Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Objek atau unit layanan yang akan dinilai;
- b) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan pendampingan;
- c) Aspek penilaian Pemantauan dan Evaluasi pelayanan publik.

- 3) Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah

Dalam penyusunan rencana Pemantauan dan Evaluasi pelayanan secara internal perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan evaluasi;

- b) Pembagian aspek yang dinilai sesuai tugas anggota Tim;
- c) Periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai adalah 1 (satu) tahun sekali berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d) Hasil evaluasi akan dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta

- 1) Menjelaskan maksud dan tujuan evaluasi kepada Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
- 2) Melakukan evaluasi secara langsung tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang merupakan lokus penilaian;
- 3) Melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
- 4) Mengolah dan menganalisis data;
- 5) Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir);
- 6) Membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim evaluator dan perwakilan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Tim Pendampingan Kepatuhan Pelayanan Publik

- 1) Melaksanakan pendampingan kepada Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan terhadap semua aspek penilaian evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Melakukan evaluasi terhadap pemenuhan semua aspek penilaian evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik bersama dengan Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta.

c. Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah

- 1) Melakukan rapat persiapan dipimpin oleh Kepala Perangkat Daerah. Pada rapat persiapan disampaikan jadwal evaluasi yang harus dilaksanakan setiap anggota tim, teknik dan metode penilaian, serta mekanisme pelaporan hasil evaluasi.
- 2) Melakukan evaluasi secara langsung terhadap 7 (tujuh) aspek penilaian dengan mendokumentasikan hasil pemenuhan setiap aspek.
- 3) Menggunakan teknik penilaian sesuai pedoman penilaian.
- 4) Mengolah dan menganalisis data;

- 5) Menyampaikan hasil evaluasi setiap aspek pada saat rapat pembahasan hasil evaluasi.
- 6) Menetapkan langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan terhadap aspek yang kurang memenuhi kriteria penilaian.

3. Tahapan Pelaporan

- a. Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta dan Tim Pendampingan Kepatuhan Pelayanan Publik

Hasil dari evaluasi penilaian kinerja Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian dan pemeringkatan.

- b. Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah

- 1) Hasil dari evaluasi penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian dan seluruh dokumentasi pemenuhan setiap aspek penilaian, dijilid dalam bentuk buku.
- 2) Laporan Hasil Penilaian (LHP) dalam bentuk *softfile* dikirim ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta melalui link yang telah disediakan.
- 3) Pengiriman Laporan Hasil Penilaian (LHP) dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan pada periode evaluasi, dan akan menjadi bahan masukan bagi Tim Evaluator Pemerintah Kota Surakarta sebelum melaksanakan evaluasi ke setiap objek atau unit layanan yang ditetapkan.
- 4) Bagi Perangkat Daerah yang bukan menjadi objek evaluasi oleh tim Evaluator Pemerintah Kota Surakarta pada tahun berjalan, data pada Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang telah dikirimkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, akan dijadikan sebagai bahan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kota Surakarta.

BAB III METODE PENILAIAN

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil persilangan antara sejumlah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan perundang-undangan.

A. Prinsip, Aspek dan Indikator

1. Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:
 - a. Keadilan (*Fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama, maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
 - b. Partisipasi (*Participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
 - c. Akuntabilitas (*Accountability*): kondisi dimana pejabat, Lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta *responsive* terhadap publik.
 - d. Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberikan masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.
 - e. Berdayaguna (*Useful*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
 - f. Aksesibilitas (*Accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah,

dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

2. Aspek yang harus dipenuhi oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, Inovasi serta Standardisasi Sistem Manajemen/Standardisasi Produk.
3. Indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian. Berdasarkan persilangan tersebut diperoleh 42 (empat puluh dua) indikator penilaian (sebagaimana tabel 3.1).

B. Pembobotan

Bobot penilaian dari setiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Aspek, Indikator dan Bobot Indeks Pelayanan Publik

ASPEK		BOBOT
ASPEK 1.KEBIJAKAN PELAYANAN		23%
Kelompok 1	Standar Pelayanan Indikator: 1.1.1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara elektronik dan elektronik. 1.1.2. Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat (<i>stake holder</i>). 1.1.3. Jumlah media publikasi elektronik dan non elektronik untuk komponen <i>service delivery</i> 1.1.4. Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	
Kelompok 2	Maklumat Pelayanan Indikator: 1.2.1. Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi elektronik dan non elektronik).	
Kelompok 3	Survei Kepuasan Masyarakat Indikator: 1.3.1. SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB 1.3.2. Jumlah media publikasi hasil SKM elektronik dan non elektronik 1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	
ASPEK 2. PROFESIONALISME SDM		24%
Kelompok 1	Kompetensi Indikator: 2.1.1 Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	

ASPEK		BOBOT
	2.1.2 Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 2.1.3 Pengetahuan tentang komponen Standar Pelayanan. 2.1.4 Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan. 2.1.5 Pengetahuan tentang Lembaga Ombudsman. 2.1.6 Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi. 2.1.7 Pengetahuan tentang layanan yang ramah marginal/rentan.	
Kelompok 2	Kode Etik Indikator: 2.2.1. Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	
Kelompok 3	Penghargaan Indikator: 2.3.1. Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.	
Kelompok 4	Budaya Pelayanan Indikator: 2.4.1. Budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan.	
ASPEK 3. SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK		17%
Kelompok 1	Parkir dan Ruang Tunggu Indikator: 3.1.1. Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 3.1.2. Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap 3.1.3. Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	
Kelompok 2	Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus Indikator: 3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	

ASPEK		BOBOT
Kelompok 3	Sarana Penunjang Lain Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang seperti: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin, <i>photocopy</i> , ruang ibadah, P3K, jalur evakuasi/titik kumpul, dan lain-lain. 3.3.2. Frekuensi Pengawasan Internal. 3.3.3. Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK). 3.3.4. Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. 3.3.5. Ketersediaan instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana. 3.3.6. Ketersediaan Dasar Hukum Standar Pelayanan.	
Kelompok 4	Sarana <i>Front Office</i> Indikator: 3.4.1. Fasilitas pada Sarana <i>Front Office (FO)</i> bagian Informasi di unit layanan.	
ASPEK 4. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK		10%
Kelompok 1	Sistem Informasi Elektronik Indikator: 4.1.1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 4.1.2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 4.1.3. Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (<i>Website/Aplikasi</i>). 4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	
ASPEK 5. KONSULTASI DAN PENGADUAN		9%
Kelompok 1	Konsultasi dan Pengaduan Indikator: 5.1.1. Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas. 5.1.2. Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.1.3. Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 5.1.4. Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	

ASPEK		BOBOT
ASPEK 6. INOVASI		11%
Kelompok 1	Inovasi Indikator: 1.1.1. Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 1.1.2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	
Kelompok 2	Pertanyaan Tambahan Indikator 2.1.1. Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	
ASPEK 7. STANDARDISASI SISTEM MANAJEMEN/AKREDITASI		6%
	Standardisasi ini merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan, utamanya adalah prinsip berdayaguna, efektifitas dan efisien.	

Penentuan bobot penilaian berdasarkan hasil *focus group discussion* (FGD) dengan organisasi penyelenggara pelayanan publik dan para ahli.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan *desk evaluation*, pengisian kuesioner, observasi, dan wawancara.

Pengisian kuesioner menggunakan 3 (tiga) jenis kuesioner yang akan divalidasi menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang obyektif dan akuntabel.

Hasil pengolahan data kuesioner penilaian merupakan komposit dari berbagai data, baik data primer dan sekunder serta data objektif maupun persepsi. Instrumen yang digunakan berjumlah tiga jenis, yaitu:

1. Formulir F-01
- Diperuntukkan dan diisi oleh organisasi penyelenggara pelayanan yang menjadi lokus penilaian, untuk memperoleh data perspektif.
2. Formulir F-02
- Diisi oleh Evaluator Pemerintah Kota Surakarta berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dengan menggunakan seluruh metodologi yang diperlukan, untuk memperoleh data objektif.
- Adapun hal yang ditanya dalam kedua formulir tersebut kurang lebih sama, yaitu mengenai 7 (tujuh) aspek dalam instrument penilaian seperti yang telah dijelaskan dalam huruf B diatas. Masing-masing formulir tersebut termuat dalam lampiran-2.

3. Formulir F-03

Diisi oleh pengguna pelayanan. Hal yang ditanyakan meliputi 6 (enam) aspek yang dituangkan dalam kuesioner. Formulir F-03 tersebut termuat dalam lampiran-2.

D. Penghitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang berbeda-beda disesuaikan dengan bobot per aspek. Karena nilai indeks merupakan nilai dari 2 formulir, maka nilai per indikator merupakan nilai formulir F-02 dan F-02 dikali dengan bobot indikator.

Nilai per indikator: $\text{nilai F-02} \times \text{bobot per indikator}$
 $\text{nilai F-03} \times \text{bobot per indikator}$

2. Menentukan Nilai Setiap Aspek

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

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

3. Menentukan Indeks Gabungan

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

Nilai indeks F02 : $\sum (\text{nilai aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n) \times 75\%$

Nilai indeks F03 : $\sum (\text{nilai aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n) \times 25\%$

Nilai Indeks Gabungan : $\text{Nilai Indeks F02} + \text{F03}$

E. Analisa Data

Setelah diperoleh nilai indeks, maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis dan penyimpulan data. Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik. Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2
Kategori Nilai Kinerja
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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

BAB IV

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Pengisian Formulir F-01 oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib dilakukan sesuai dengan kondisi riil yang menggambarkan unit pelayanan , dan harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen.
2. Evaluator yang melakukan pengisian formulir F-02 perlu melakukan pengamatan dalam ruang pelayanan serta melihat data dukung yang diperlukan.
3. Pengisian Formulir F-03 oleh pengguna pelayanan publik dilakukan secara luring.
4. Hasil Pemantauan dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Evaluator Pemerintah Kota Surakarta akan dipublikasikan 1 (satu) kali dalam setahun.

	LEMBAR PENILAIAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	F-01
Form Isian Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah		
Nama Perangkat Daerah : Unit Pelayanan : ..		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER 1. Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi <i>riil</i> Unit Penyelenggara Pelayanan. 2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut: a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silakan untuk memilih jawaban yang paling sesuai. b. Terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai. c. Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi <i>riil</i> unit Saudara. 3. Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa Salinan/<i>file</i> pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban. Contact Person: 1) 2) 3)		

KEBIJAKAN PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN

1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Apakah sudah dibuat Standar Pelayanan, baik sebagian ataupun seluruh jenis pelayanan?

Ya ☐ Tidak ☐

Jika Tidak, maka tidak perlu menjawab pertanyaan b, c, d, dan e.

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

b. Apakah Standar Pelayanan yang disusun telah memenuhi 14 komponen? Ya ☐ Tidak ☐

c. Apakah dalam proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat? Ya ☐ Tidak ☐

d. Apakah Standar Pelayanan telah ditetapkan? Ya ☐ Tidak ☐

e. Apakah Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev? Ya ☐ Tidak ☐

Bukti Dukung:

- 1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan
- 2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan (14 komponen)
- 3. Berita Acara FKP, Foto, Notulen
- 4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

Penjelasan :

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus. Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014.
- Penyusunan Standar Pelayanan yang dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017

4. Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.

Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat?

Ya [☐] Tidak [☐] Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)

(√)	Unsur Masyarakat
☐	Masyarakat pengguna layanan
☐	Ahli/Praktisi/Akademisi
☐	Instansi Terkait
☐	Organisasi Masyarakat Sipil
☐	Media Massa

Bukti Dukung

- 1. Berita acara**
- 2. Daftar hadir penyusunan SP**
- 3. Notulen**
- 4. Foto kegiatan**
- 5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik**

Penjelasan:

- Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP.
- Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademis, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.

5. Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*

- a. Apakah SP dipublikasikan Ya [] Tidak []
- b. Apakah SP yang dipublikasikan seluruh 6 komponen *service delivery* Ya [] Tidak, hanya sebagian []
- c. Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, sebutkan media publikasi SP

(√)	Media Publikasi
	Media Cetak / Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media sosial
	Website berdomain go.id (atau yang berdasar hukum)
	Aplikasi yang bisa diunduh
	SIPP Nasional
	Papan reklame

Bukti Dukung:

1. Foto atau *screenshoot* dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki
2. *Screenshoot* publikasi di SIPPN
3. Menampilkan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pada setiap produk pelayanan.
4. Sistem, mekanisme dan prosedur yang digambarkan dalam bentuk diagram alir.
5. Menampilkan seluruh daftar produk pelayanan.
6. Menampilkan jangka waktu penyelesaian setiap produk pelayanan
7. Menampilkan biaya/tarif setiap produk pelayanan, jika pelayanan yang diselenggarakan secara cuma-cuma, wajib mencantumkan secara eksplisit

kata GRATIS atau semakna. Jika biaya yang dikenakan bervariasi dengan mempertimbangkan luas wilayah dan biaya zonasi, maka yang dicantumkan adalah RUMUS dan KLASIFIKASI Wilayah maupun Zonasi tersebut.

Penjelasan :

SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:

- 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/ majalah/ pamphlet/ buku saku (lebih dari 1 buku)/ papan pengumuman atau sejenisnya.
- 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/ kios-Komputer/E-Kios/ atau sejenisnya.
- 3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: *Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp* atau sejenisnya.
- 4. *Website*. Media yang termasuk di dalamnya yakni: *website* berdomain go.id (atau yang berdasar hukum) atau subsite.
- 5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
- 6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.
- 7. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lainnya.

6. Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.

Bagaimana kondisi *riil* Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih terhadap sebagian jenis layanan
	Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.
	Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.

Bukti Dukung:

1. BA FKP peninjauan SP
2. Laporan Monev SP yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi
3. Foto kegiatan

Penjelasan:

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan UPP untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.

MAKLUMAT PELAYANAN

7. Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).

- a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan? Ya ☐ Tidak ☐
- b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku? Ya ☐ Tidak ☐
- c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan? Ya ☐ Tidak ☐ Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik ☐ Non Elektronik ☐

Lampirkan:

1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan
2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki

Penjelasan:

- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:
 1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

- Dokumentasi Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:
 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/majalah/pamflet/buku saku (lebih dari satu)/ papan pengumuman atau sejenisnya dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).
 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/kios-K/E-kios/website (berdomain go.id atau berdasar hukum) atau sejenisnya.
- Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog (lebih dari satu), media cetak) mediasosial atau website (berdomain go.id atau berdasar hukum) dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

8. SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB.

- a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat?
Ya ☐ Tidak ☐
- b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM?
- c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM ____ (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan ____ (Contoh: TW IV 2021)
- d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku?
Ya ☐ Tidak ☐
- e. Apakah hasil SKM dipublikasikan? Ya ☐ Tidak ☐ Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik ☐ Non Elektronik ☐
- f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut? Ya ☐ Tidak ☐

Bukti Dukung:

1. Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya alat bantu SKM elektronik dan/atau kuesioner manual)
2. Laporan hasil pelaksanaan SKM

Penjelasan:

Dasar hukum pelaksanaan SKM adalah PermenPANRB yang berlaku yang mengatur terkait pelaksanaan SKM pada tahun dilaksanakannya penilaian kinerja ini. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Adapun frekuensi pelaksanaan SKM adalah jumlah berkala (intensitas) pengolahan data hasil pelaksanaan SKM yang dimuat dalam laporan SKM.

9. Jumlah media publikasi hasil SKM.

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

(√)	Media Publikasi
	Media Cetak/ Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh

Bukti Dukung: Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.

Penjelasan:

Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/ majalah/ pamphlet/ buku saku (lebih dari satu)/ papan pengumuman atau sejenisnya
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: Layar TV/ layar monitor/ kiosK atau e-kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: *Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp* atau sejenisnya.
4. *Website* (domain go.id atau berdasar hukum). Media yang termasuk di dalamnya yakni: *website* atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lain

10. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

- a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah dilaksanakan? Ya [] Tidak []
- b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?
- c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan? Ya [] Tidak []

Bukti Dukung :

1. Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut.
2. Undangan dan notulen rapat tindak lanjut SKM.

Penjelasan:

Tindak lanjut hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).

Cara mengukur persentase: $= \frac{\text{realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$

11. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.

- a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti? Ya [] Tidak []
- b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	1 tahun setelah laporan SKM terbit
	9 bulan setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	3 bulan setelah laporan SKM terbit
	1 bulan setelah laporan SKM terbit

Bukti Dukung : Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut (bukti /dokumentasi tindak lanjut SKM).

Penjelasan : Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan unit lokus dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.

PROFESIONALISME
SDM

KOMPETENSI

10. Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.

- a. Apakah tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan? Ya
[] Tidak []
- b. Bagaimana pelaksanaan poin nomor 1 tersebut? (Boleh memilih lebih dari satu)

	Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja
	Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (<i>shift</i>) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
	Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja)
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).
	Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin.
	Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan atau pendaftaran.

Bukti Dukung: Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll), Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur, dan foto kegiatan.

11. Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.

- a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan? Ya [] Tidak []
- b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi:

(√)	Pernyataan (dapat dipilih lebih dari satu)
	Nilai dasar hak dan kewajiban
	Larangan KKN
	Larangan diskriminasi
	Sanksi
	Penghargaan

Bukti Dukung: Dokumen kode etik dan kode perilaku.

Penjelasan: Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.

12. Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.

- a. Apakah tersedia mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja? Ya [] Tidak []
- b. Bagaimana mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan?

(√)	Jenis Mekanisme Peningkatan Motivasi Kerja
	Pemberian penghargaan.
	Pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat.
	Pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa.
	Program konseling.
	Program <i>team/capacity building</i> .
	Mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Bukti Dukung:

- Dokumentasi/foto pelaksanaan program/kegiatan;
- Peraturan;
- Video;
- Informasi lainnya yang relevan.

Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.

Penjelasan: Motivasi Kerja dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.

3. Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan.

Bagaimana pengetahuan petugas tentang Standar Pelayanan

(√)	Pernyataan (memilih salah satu)
	Mampu menjelaskan 3 komponen
	Mampu menjelaskan 6 komponen
	Mampu menjelaskan 9 komponen.
	Mampu menjelaskan 12 komponen
	Mampu menjelaskan 14 komponen

Bukti dukung: hasil rekaman wawancara dengan petugas

14. Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan.

Apakah petugas mampu menjelaskan tugas dan kewenangan jabatan yang dimiliki

(√)	Pernyataan (memilih salah satu)
	Mampu menjelaskan 20 % rincian tugas dan kewenangan jabatan
	Mampu menjelaskan 40 % rincian tugas dan kewenangan jabatan
	Mampu menjelaskan 60 % rincian tugas dan kewenangan jabatan
	Mampu menjelaskan 80 % rincian tugas dan kewenangan jabatan
	Mampu menjelaskan 100 % rincian tugas dan kewenangan jabatan

Bukti dukung:

- 1. Hasil rekaman wawancara dengan petugas
- 2. Rincian tugas dan kewenangan jabatan Kepala Dinas/Badan, Sekretaris Dinas/Badan, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Seksi/Setara, Petugas Loker/Layanan

Penjelasan:

Cara mengukur persentase:

jumlah butir rincian tugas dan kewenangan jabatan yang mampu dijelaskan dibagi jumlah butir rincian tugas dan kewenangan jabatan
× 100%

15. Pengetahuan tentang Lembaga Ombudsman.

Apakah petugas mengetahui tugas-tugas Ombudsman

(√)	Pernyataan (memilih salah satu)
	Mampu menjelaskan 1 tugas-tugas Ombudsman
	Mampu menjelaskan 2 tugas-tugas Ombudsman
	Mampu menjelaskan 3 tugas-tugas Ombudsman
	Mampu menjelaskan 4 tugas-tugas Ombudsman
	Mampu menjelaskan 5 atau lebih dari tugas-tugas Ombudsman

Bukti dukung:

- 1. Hasil rekaman wawancara dengan petugas
- 2. Rincian tugas Ombudsman

16. Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi.

Apakah petugas mampu menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi.

(√)	Pernyataan (memilih salah satu)
	Mampu menjelaskan 1 (satu) bentuk maladministrasi
	Mampu menjelaskan 2 (dua) bentuk maladministrasi
	Mampu menjelaskan 3 (tiga) bentuk maladministrasi
	Mampu menjelaskan 4 (empat) bentuk maladministrasi
	Mampu menjelaskan 5 (lima) bentuk maladministrasi

Bukti dukung:

- 1. Hasil rekaman wawancara dengan petugas

Penjelasan:

Bentuk-bentuk maladministrasi meliputi:

- 1. Penundaan berlarut
- 2. Permintaan imbalan
- 3. Penyimpangan prosedur
- 4. Tidak kompeten
- 5. Tidak patut

17. Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan.

Apakah Petugas mengetahui bagaimana bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan

(√)	Pernyataan (memilih salah satu)
	Mampu menjelaskan salah 1 (satu) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
	Mampu menjelaskan salah 2 (dua) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
	Mampu menjelaskan salah 3 (tiga) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
	Mampu menjelaskan salah 4 (empat) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
	Mampu menjelaskan 5 (lima) atau lebih bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan

Bukti dukung: Hasil rekaman/video wawancara dengan petugas

Penjelasan:

Bentuk - bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan meliputi penyediaan:

1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.
2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.
3. *Step lobby*/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6 o (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
4. Lift khusus disertai huruf *braille*.
5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
7. Loker khusus: terdapat loker khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. *Guiding block*: terdapat jalur *guiding block* yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf *braille*): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat

digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.

- 13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
- 14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

18. Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi.

Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan?

(Dapat dipilih lebih dari satu)

- ☐ Kehadiran
- ☐ Kinerja
- ☐ Kerja sama
- ☐ Inovatif/kreatif
- ☐ Penampilan
- ☐ Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan

Bukti Dukung : SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.

Penjelasan : PROFESIONALISME SDM Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur:

- a. Kehadiran;
- b. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
- c. Kerja sama;
- d. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;
- e. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
- f. Tidak pernah menerima *komplain* yang bersifat personal.

19. Budaya Pelayanan

Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

(√)	Dapat dipilih lebih dari satu
	Mengenakan pakaian seragam
	Mengenakan identitas nama
	PIN/atribut/logo unit pelayanan
	Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
	Nilai-nilai budaya layanan

Bukti Dukung:

Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).

Penjelasan:

- Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan.
- Identitas nama dapat berupa name tag, *ID card*, dan sejenisnya
- PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya.
- Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku.
- Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, mascot, dsb.

SARANA PRASARANA

KELAYAKAN RUANG PARKIR, TAMAN DAN PENGHIJAUAN

20. Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung.

- a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?
Ya ☐ Tidak ☐
- b. Apakah terdapat fasilitas parkir :

(√)	Dapat dipilih lebih dari satu
	Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat
	Petugas Parkir
	Pemeriksaan karcis/kartu parkir
	CCTV
	Penitipan jaket/helm
	Pelindung (Kanopi/atap bahan lain)
	<i>Drive Thru</i>
	Lainnya ... (sebutkan)

Bukti Dukung: Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada

Penjelasan: Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah

dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:

- 1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.
- 2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.
- 3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan.
- 4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.
- 5. Penitipan jaket/helm.
- 6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).
- 7. *Drive Thru*.

KELAYAKAN FASILITAS RUANG TUNGGU PELAYANAN

21. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan

Sebutkan fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Unit Saudara

√	Fasilitas Wajib
	Kursi tunggu
	Pendingin/sirkulasi ruangan
√	Fasilitas Tambahan
	air minum
	bahan bacaan
	pengisi daya baterai alat komunikasi/ <i>charger booth</i>
	Mesin antrian dilengkapi monitor
	televisi
	<i>hotspot/wifi</i>
	Lainnya ... (sebutkan)

Bukti Dukung: Foto/Video fasilitas ruang tunggu/data dukung

Penjelasan:

Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya):

- a. Kursi tunggu;
- b. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik.

Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi:

- c. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani.
- d. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian.
- e. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll.
- f. Pengisi daya baterai alat komunikasi/*charger booth*: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi
- g. *Hotspot/wifi*: terdapat *hotspot/wifi* yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan.
- h. Air minum: disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon.
- i. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu.

22. Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.

- a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan? Ya [] Tidak []
- b. Sebutkan fasilitas pada toilet :

√	Fasilitas Toilet (dapat lebih dari satu)
	Ketersediaan toilet pria dan wanita
	Wastafel
	Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)
	Air bersih
	Monev intensitas petugas membersihkan toilet
	Lainnya ... (Sebutkan)

Bukti Dukung: Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada

Penjelasan:

Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, *toiletries* yang cukup memadai, serta memperhatikan *privacy*. Kondisi pada toilet layak pakai:

- a. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.
- b. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.
- c. *Toiletries*: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll.
- d. Air bersih.
- e. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.
- f. Fasilitas lain yang mendukung.

KELAYAKAN FASILITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN
BERKEBUTUHAN KHUSUS

23.Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan di unit Saudara.

√	Sarana Prasarana
	Kursi roda/tongkat/kruk
	Pintu masuk yang mudah diakses
	Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat
	Lift khusus disertai huruf <i>braille</i> (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih)
	Selasar yang menghubungkan semua ruangan
	Toilet khusus
	Loket khusus
	Ruang tunggu khusus
	<i>Guiding block</i>
	Parkir khusus yang mudah diakses
	Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf <i>braille</i>)
	Arena bermain anak
	Ruang Laktasi
	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat, penetapan dengan SK Kepala Perangkat Daerah, foto dan nama petugas ditempatkan di meja layanan khusus serta sudah mendapatkan pembekalan keahlian khusus)

Bukti Dukung: Foto sarana prasarana kelompok rentan/data dukung

Penjelasan :

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktivitas pengurusan layanan. Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian

aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.
2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.
3. *Step lobby*/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6 o (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
4. Lift khusus disertai huruf braille.
5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
7. Loker khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu. SARANA PRASARANA
9. *Guiding block*: terdapat jalur guiding block yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf *braille*): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik.
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

SARANA PENUNJANG

24. Tersedia sarana prasarana penunjang

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara?

√	Sarana Penunjang
	Fotocopy/ATK
	P3K
	APAR
	Kantin
	Ruang Ibadah
	Area merokok di luar ruang pelayanan
	Jalur evakuasi/titik kumpul
	Ruang Laktasi
	Tempat Sampah
	CCTV
	Lainnya ... (Sebutkan)

Bukti Dukung: Foto/Video sarpras penunjang/data dukung

Penjelasan : Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan. Sarana prasarana penunjang:

- a. *Fotocopy/ATK*: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
- b. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai. SARANA PRASARANA
- c. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai.
- d. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan.
- e. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan.
- f. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku.
- g. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi.
- h. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah.
- i. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut.

SARANA FRONT OFFICE

25. Fasilitas pada Sarana *Front Office* (FO) bagian Informasi di unit layanan.

√	Fasilitas Sarana <i>Front Office</i>
	Petugas khusus
	Meja/kursi
	Layar/ <i>display</i> informasi
	Bahan cetak informasi layanan
	Register tamu (manual/elektronik)
	Lainnya ... (sebutkan)

Bukti Dukung: Foto/Video *front office* bagian layanan informasi.

Penjelasan :

Sarana *Front Office* bagian informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus. Sarana *Front Office*:

- a. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.
- b. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan.
- c. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia
- d. Bahan cetak informasi layanan
- e. Register tamu (manual/elektronik)

26. Frekuensi Pengawasan Internal

Kegiatan Pengawasan Internal yang dilakukan

√	Frekuensi Pengawasan Internal
	Belum pernah
	Setahun sekali
	Enam bulan sekali
	Tiga bulan sekali
	Dua bulan sekali
	Sebulan sekali

Bukti dukung:

- 1. SK Tim Pengawasan Internal
- 2. Jadwal Pengawasan Internal
- 3. Laporan Hasil Pengawasan Internal, termasuk tindak lanjut hasil Pengawasan Internal

Penjelasan:

Pengawasan internal adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk mendapatkan bukti kesesuaian antara Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya.

27. Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)

Jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan dibanding dengan ABK.

√	Jumlah Petugas
	Kurang dari 20% sesuai dengan ABK
	20% sesuai dengan ABK
	40% sesuai dengan ABK
	60% sesuai dengan ABK
	80% sesuai dengan ABK
	100% sesuai dengan ABK

Bukti Dukung:

1. Dokumen ABK

28. Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Sarana prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan

√	Pilihan,bisa lebih dari satu
	<i>Backup</i> data terpisah dengan server utama
	CCTV ruang pelayanan dan parkir
	APAR
	Arsip Elektronik
	Fumigasi arsip minimal setahun sekali
	<i>Lokker</i>

Bukti Dukung:

- 1. Foto Backup data/server backup data**
- 2. Foto CCTV ruang pelayanan dan parkir**
- 3. Foto APAR**
- 4. Foto Arsip Elektronik**
- 5. Foto kegiatan fumigasi**
- 6. Foto Lokker**

29. Ketersediaan instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana

Instrumen yang digunakan untuk Pemantauan dan Evaluasi pelaksana

√	Pilihan,bisa lebih dari satu
	Dokumen kehadiran pelaksana
	Dokumen hasil penilaian kinerja pelaksana
	Video/rekaman/foto penampilan pelaksana
	Dokumen usulan inovasi dari pelaksana
	Buku register complain/link saran masukan pelayanan

Bukti Dukung:

- 1. Dokumen kehadiran pelaksana
- 2. Dokumen hasil penilaian kinerja pelaksana
- 3. Video/rekaman/foto penampilan pelaksana
- 4. Dokumen usulan inovasi dari pelaksana
- 5. Buku register complain

Penjelasan

Instrumen yang digunakan untuk Pemantauan dan Evaluasi pelaksana adalah dokumen/rekaman yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja pelaksana sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam SK Pemberian Penghargaan Kepada Pelaksana.

30. Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan

Apakah dasar hukum tersedia atau dipublikasikan secara secara elektronik maupun non elektronik.

√	Pilihan,bisa lebih dari satu
	Media Cetak/ Non Elektronik
	Media Elektronik
	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh

Bukti Dukung: Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil Dasar Hukum yang dimiliki.

d. SIPP elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1)

☐	Intranet/Belum <i>online</i>
☐	<i>Online/website</i> domain <i>go.id</i> /berdasar hukum

e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?

Ya ☐ Tidak ☐

Jika Ya, isikan akun pengguna pada SIPPN:
.....

f. Berapa jumlah layanan yang sudah diinputkan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?

Bukti Dukung:

- 1. Akun pengguna pada SIPPN
- 2. *Screenshot* tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN.

Penjelasan:

- Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009
- Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis *website* dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017).

32. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

(√)	Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik (dapat lebih dari satu)
	1. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR
	2. Survey Kepuasan Masyarakat
	3. SDM: Aplikasi atau <i>website</i> pengelola kepegawaian
	4. <i>FAQ</i>
	5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar
	6. Atau unsur pendukung lainnya.

Penjelasan: SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan yaitu:

- 1. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR
- 2. Survey Kepuasan Masyarakat
- 3. SDM: Aplikasi atau *website* pengelola kepegawaian
- 4. *FAQ (frequently Asked Question)*
- 5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar
- 6. Atau unsur pendukung lainnya

33. Kualitas penggunaan SIPP Elektronik

- Apakah telah memiliki SIPP Elektronik? Ya ☐ Tidak ☐ [Berhenti disini]
- a. Apakah SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi mudah dioperasikan?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- b. Apakah SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi mudah diakses?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- c. Apakah SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi memiliki navigasi yang memudahkan pengguna layanan?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- d. Apakah SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi menggunakan kanal resmi pemerintah (domain.go.id)?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- e. Apakah SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi memiliki fungsi yang kompatibel?
Ya ☐ Tidak ☐

Bukti Dukung: Lampirkan foto/screenshoot website

Penjelasan:

Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis *website*/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*/aplikasi seperti kemudahan penggunaan, navigasi, kanal resmi, dan kompatibel.

34. Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.

- a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?
Ya ☐ Tidak ☐
- b. Berapa lama jangka waktu pemutakhiran informasi pelayanan publik? (pilih salah satu)

(√)	Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu)
☐	Tahunan
☐	Per Enam Bulan
☐	Bulanan
☐	Mingguan Setiap Hari
☐	Setiap Hari

- Bukti Dukung:**
- 1. Foto/Screen shoot hasil pemutakhiran informasi pelayanan publik
 - 2. Jadwal dan Ceklist pemutakhiran informasi pelayanan publik

Penjelasan: Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.

KONSULTASI DAN PENGADUAN

MEDIA KONSULTASI

35. Fasilitas sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan: (dapat pilih lebih dari satu)

- ☐ Kotak saran/pengaduan
- ☐ Ruang khusus
- ☐ Petugas khusus
- ☐ Air minum/makanan ringan
- ☐ Register Konsultasi dan Pengaduan
- ☐ Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain)

Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia dan SK Petugas Khusus beserta no telp dan screenshot bukti upload di website.

Penjelasan:

Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kondisi sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan:

1. Kotak saran/pengaduan;
2. Ruang khusus;
3. Petugas khusus;
4. Air minum/makanan ringan;
5. Register Konsultasi dan Pengaduan;
6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).

36. Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus:

Ya ☐ Tidak ☐

Sarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki

☐ Tatap muka:

☐ Menyatu dengan *front office*.

☐ Terpisah dengan *front office*.

☐ Daring:

☐ *Email*

☐ SMS/telepon/Aplikasi Percakapan

☐ Media social (*Instagram, Facebook, dan Twitter*)

☐ *Website* pengaduan mandiri

☐ Aplikasi *mobile* pengaduan mandiri

☐ SP4N LAPOR!

Bukti Dukung: Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia, Data SP4N-LAPOR!, dan Surat Keputusan**Penjelasan :**

- Media konsultasi dan pengaduan secara *offline* meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon.
- Media konsultasi dan pengaduan secara *online* meliputi media sosial, *website*, email, aplikasi mobile khusus, media *chatting*, aplikasi SP4N LAPOR!
- SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu *website* www.lapor.go.id, SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS)
- SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan.
- Terhubung adalah kondisi disaat Instansi atau unit pengelola layanan telah memiliki akun admin atau pejabat penghubung SP4N-LAPOR!

37. Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.

- a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti?
Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan?
Ya ☐ Tidak ☐

Bukti Dukung: Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan, *screenshoot* dokumentasi pada *website*, aplikasi mobil dan SP4N-LAPOR!, dan Laporan berkala

Penjelasan:

Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus.

Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.

Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: *FAQ* dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.

Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media *online* maupun *offline*, dalam bentuk: *pie chart*, *infografis*, hingga laporan.

Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, *FAQ* pada *website*, **Menampilkan alur atau mekanisme pengaduan pada *website*, jangka waktu respon/penyelesaian pengaduan, dan lain sebagainya.**

Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.

38. Berapa persen(%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun yang lalu (Januari-Desember)?

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk seluruhnya

.....

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai

.....

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk ke dalam SP4N-LAPOR!

.....

Jumlah konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dalam SP4N-LAPOR!

.....

Catatan: Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai (Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti hingga selesai dibagi dengan jumlah pengaduan yang masuk x 100%)

Bukti Dukung: Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya, dan *Screenshot* tampilan pada SP4N- LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti

Penjelasan: Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018). 90% menyesuaikan target RPJMN dari Bappenas

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

39. 1) Apakah terdapat inovasi pelayanan publik?
- a. Ya sebutkan judul inovasi tersebut beserta penjelasan singkatnya.
.....
 - b. Tidak
apakah ada inisiatif untuk berinovasi?
 - a) Tidak
 - b) Ya, masih proses pembelajaran Sebutkan bukti dukung proses pembelajaran (hasil studi tiru, referensi, seminar *transfer knowledge*, dll).
- 2) Jika jawaban poin 1 “ya”, sudah berapa lama inovasi dilaksanakan?
- a. < 1 tahun
 - b. ≥ 1 tahun
- Sebutkan waktu pertama kali inovasi dilaksanakan.
- 3) Apakah inovasi sudah diikuti sertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik?
- a. Tidak
 - b. Ya
- 4) Apabila sudah diikuti sertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik, sebutkan penghargaan yang diperoleh :Sebutkan penghargaan yang diterima inovasi

Level Kompetisi	Penghargaan (√)	Keterangan
Instansi (lokal)		
Nasional		
Internasional		

(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)

Bukti Dukung: Proposal Inovasi Pelayanan Publik, Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll), Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh atas inovasi yang dimiliki dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik.

Penjelasan:

- a. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- b. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
- c. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.
- d. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
- e. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan
- f. oleh pihak luar negeri. ((PermenPAN RB 91/2021)

40. Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi

Pelayanan Publik.

- 1. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?

Ya ☐ [Lanjut Poin Berikutnya] Tidak ☐ [Berhenti disini]
- 2. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?

Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum ☐ [Lanjut Poin Berikutnya]

Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum ☐ [Berhenti disini]
- b. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi: (√)

1.	Alokasi anggaran terkait keberlanjutan
2.	Sarana dan prasarana pendukung keberlanjutan inovasi SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi
3.	SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi

Penjelasan:

- 1. Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
- 2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.
- 3. Kondisi yang terkait dengan pelebagaan inovasi antara lain meliputi:
 - a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;

- b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
- c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
- d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.

41. Sistem Antrian

- a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?
Ya [] Tidak []
- b. Fasilitas pada sistem antrian :

√	Fasilitas Pada Sistem Antrian
	Pengeras suara
	Dipandu
	Pengelompokan antrian
	Sistem pendaftaran online
	Nomor antrian
	Monitor antrian
	Lainnya ... (sebutkan)

Penjelasan:

Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan. Fasilitas sistem antrian dapat berupa:

1. Pengeras suara: berupa *sound sistem*, megaphone, dan jenis pengeras suara lainnya.
2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan.
4. Sistem pendaftaran *online*: terdapat sistem pendaftaran berbasis *online* yang dapat melalui: *website*, *aplikasi*, *Whatsapp*, dll.
5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.

Monitor antrian : Layar monitor yang menampilkan nomor antrian

42. Standardisasi Produk/Pelayanan

a. Apakah tersedia standardisasi produk/ pelayanan publik

Ya ☐ Tidak ☐

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

--

b. Berapa lama standardisasi dilaksanakan?

Lebih dari 1 tahun ☐ Kurang dari 1 tahun ☐

c. Apakah standardisasi dilaksanakan secara berkelanjutan

Ya ☐ Tidak ☐

d. Apakah standardisasi berdampak pada peningkatan kinerja organisasi/pelayanan ?

Ya ☐ Tidak ☐

e. Apakah standardisasi sudah mendapatkan pengakuan dari Lembaga Penilaian Kesesuaian baik nasional maupun internasional

Ya ☐ Tidak ☐

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	F-02
Form Isian Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta dan Tim Pendampingan Kepatuhan Pelayanan Publik		
Nama Perangkat Daerah : ..		
Unit Pelayanan : ..		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER Setiap Peneliti wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan. <i>Contact Person:</i> 1) 2)		

Petunjuk:

Evaluator diminta untuk melakukan penilaian terhadap Unit pelayanan publik dengan memastikan bahwa hasil penilaian telah sesuai dengan definisi operasional setiap indikator. Isilah hasil penilaian tersebut data pada kolom ISIAN HASIL EVALUASI dengan pilihan yang paling sesuai berdasarkan observasi terhadap sumber data.

KEBIJAKAN PELAYANAN

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	Skala nilai: 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan. 1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen. 2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen. 3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan. 4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan. 5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev.	Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan • Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan • Berita Acara
Penjelasan: • Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. • Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum. • Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan. • Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen <i>service delivery</i>, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen <i>manufacturing</i>. Komponen <i>service delivery</i> wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus. • Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan. • Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	Skala Nilai: 0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (<i>stakeholder</i>). 1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat. 2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat. 3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat. 4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat. 5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat.	• Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, Daftar Hadir penyusunan SP, dan Foto Kegiatan.
Penjelasan: • Penyusunan dan penetapan SP wajib melibatkan warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan SP. • Masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan SP mewakili berbagai unsur dan profesi: (1) Masyarakat Pengguna Layanan, (2) Ahli/Praktisi/Akademisi, (3) Instansi Terkait, (4) Organisasi Masyarakat Sipil, dan (5) Media Massa.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.	Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i>	Skala Nilai: 0. Tidak ada publikasi SP. 1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen <i>service delivery</i> baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik. • Foto atau <i>screenshoot</i> dari berbagai bentuk/ <i>media</i> publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki. 2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional. 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.	• Foto atau <i>screenshoot</i> dari berbagai bentuk/ <i>media</i> publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki. • <i>Screenshoot</i> publikasi di SIPPN.
Penjelasan: SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa: 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya. 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya. 3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni <i>Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp</i>, dan sejenisnya. 4. <i>Website</i>. Media yang termasuk di dalamnya yakni <i>website</i>, dan subsite. 5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya. 6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik. 7. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lainnya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
4.	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	Skala Nilai: 0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan. 2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan. 3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan. 4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan. 5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan.	• BA FKP peninjauan SP • Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain.
Penjelasan: Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan wajib ditinjau ulang sesuai ketentuan pasal 33 pada PP 96/2012, dan hasil peninjauan ulang dapat digunakan Unit Lokus untuk sebagai dasar tetap menjalankan SP yang sudah dibuat atau melakukan perubahan SP.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
5.	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan 1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan. 2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik. 5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik.	• Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan • Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki. • Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan • Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.
Penjelasan: • Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah: 1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. • Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di: 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya; 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
6.	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB	Skala Nilai: 0. Belum melaksanakan SKM. 1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku. 2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku. 3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik. 4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik. 5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.	• Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual) • Laporan hasil pelaksanaan SKM • Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual) • Laporan hasil pelaksanaan SKM
Penjelasan: cukup jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
7.	Jumlah media publikasi hasil SKM.	Skala Nilai: 0. Tidak dipublikasikan. 1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi. 2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi. 3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi. 4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi. 5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.	• Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.
Penjelasan: Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui: 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya. 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya. 3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni <i>Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp</i>, dan sejenisnya. 4. <i>Website</i>. Media yang termasuk di dalamnya yakni <i>website</i>, dan subsite. 5. Aplikasi yang bisa diunduh. 6. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lainnya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
8.	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Skala Nilai: 0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM. 1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan. 2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.	• Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut • Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM • Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut • Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM
Penjelasan: Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara. Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku). Cara mengukur persentase: = <i>realisasi rencana tindak lanjut jumlah rencana tindak lanjut</i> × 100%			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
9.	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	Skala Nilai: 0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti. 1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan. 2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.	• Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut •Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama •Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP. • Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut • Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama • Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP.
Penjelasan: Kecepatan tindak lanjut rekomendasi hasil SKM guna melihat keseriusan UPP dalam melaksanakan SKM. Apakah hasil SKM segera ditindaklanjuti atau tidak. Adapun kecepatan tindak lanjut ini dilihat dari laporan pelaksanaan SKM oleh unit pelayanan pada 2 tahun terakhir serta laporan tindak lanjutnya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
10.	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	Skala Nilai: 0. Tidak memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 2. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 1 unsur lainnya. 3. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 2 unsur lainnya. 4. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 3 unsur lainnya. 5. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya.	• Surat perintah lembur (nota dinas/memo/d ll) • Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur • Foto kegiatan • Surat perintah lembur (nota dinas/memo/d ll) • Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur • Foto kegiatan
Penjelasan: Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa : 1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja berupa surat keputusan, peraturan yang berlaku, dan sejenisnya. 2. Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (<i>shift</i>) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat. 3. Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja). 4. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan). 5. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin. 6. Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan dan pendaftaran. Tidak termasuk layanan konsultasi dan informasi.			

PROFESIONALISME SDM

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
11.	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku. 1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban. 2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya. 3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya. 4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya. 5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.	• Dokumen kode etik dan kode perilaku.
Penjelasan: Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Unsur kode etik meliputi: (1) Hak dan kewajiban, (2) larangan KKN, (3) larangan diskriminasi, (4) sanksi, (5) penghargaan.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
12.	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja. 1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	• Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan <i>team/capacity building</i> , dll)
Penjelasan: Motivasi Kerja dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya nya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan. Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa: 1. pemberian penghargaan; 2. pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat; 3. pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa; 4. program konseling; 5. program <i>tim/capacity building</i>; 6. mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
13.	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan.	Skala Nilai: 0. Tidak mampu menjelaskan komponen standar pelayanan 1. Mampu menjelaskan 3 komponen standar pelayanan 2. Mampu menjelaskan 6 komponen standar pelayanan 3. Mampu menjelaskan 9 komponen standar pelayanan 4. Mampu menjelaskan 12 komponen standar pelayanan 5. Mampu menjelaskan 15 komponen standar pelayanan	• Rekaman suara/video petugas yang sedang menjelaskan standar pelayanan
Penjelasan: Cukup jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
14.	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan.	Skala Nilai: 0. Tidak mampu menjelaskan butir tugas dan kewenangan jabatan. 1. Mampu menjelaskan 20% butir tugas dan kewenangan jabatan. 2. Mampu menjelaskan 40% butir tugas dan kewenangan jabatan. 3. Mampu menjelaskan 60% butir tugas dan kewenangan jabatan. 4. Mampu menjelaskan 80% butir tugas dan kewenangan jabatan. 5. Mampu menjelaskan 100% butir tugas dan kewenangan jabatan.	• Rekaman suara/video petugas yang menjelaskan tugas dan <i>kewenangan</i> jabatan • Dokumen uraian tugas dan kewenangan jabatan
Penjelasan: Cukup jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
15.	Pengetahuan tentang Lembaga Ombudsman.	Skala Nilai: 0. Tidak tahu tugas ombudsman. 1. Mampu menjelaskan 1 (satu) tugas Ombudsman 2. Mampu menjelaskan 2 (dua) tugas Ombudsman 3. Mampu menjelaskan 3 (tiga) tugas Ombudsman 4. Mampu menjelaskan 4 (empat) tugas Ombudsman 5. Mampu menjelaskan 5 (lima) atau lebih tugas Ombudsman	• Rekaman suara/video petugas yang menjelaskan tugas-tugas Ombudsman .
Penjelasan: Cukup jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
16.	Pengetahuan tentang Maladministrasi Pelayanan	Skala Nilai: 0. Tidak tahu maladministrasi pelayanan. 1. Mampu menjelaskan 1 (satu) maladministrasi pelayanan. 2. Mampu menjelaskan 2 (dua) maladministrasi pelayanan. 3. Mampu menjelaskan 3 (tiga) maladministrasi pelayanan. 4. Mampu menjelaskan 4 (empat) maladministrasi pelayanan. 5. Mampu menjelaskan 5 (lima) maladministrasi pelayanan.	• Rekaman suara/video petugas yang menjelaskan maladministrasi pelayanan .
Penjelasan: Bentuk- bentuk maladministrasi meliputi: 1. Penundaan berlarut 2. Permintaan imbalan 3. Penyimpangan prosedur 4. Tidak kompeten 5. Tidak patut			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
17.	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan.	Skala Nilai: 0. Tidak Mampu menjelaskan bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan 1. Mampu menjelaskan 1 (satu) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan 2. Mampu menjelaskan 2 (dua) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan 3. Mampu menjelaskan 3 (tiga) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan 4. Mampu menjelaskan 4 (empat) bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan 5. Mampu menjelaskan 5 (lima) atau lebih bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	• Rekaman suara/video petugas yang menjelaskan bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
Penjelasan: Bentuk- bentuk layanan yang ramah kelompok marginal/rentan meliputi penyediaan: 1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan. 2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan. 3. <i>Step lobby</i>/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6 o (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman. 4. Lift khusus disertai huruf <i>braille</i>. 5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan. 6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.			

7. Loker khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. *Guiding block*: terdapat jalur *guiding block* yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
18.	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	Skala Nilai: 0. Tidak ada pemberian penghargaan. 1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja. 2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja. 3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja. 4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja. 5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja.	● Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.
Penjelasan: Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria-kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri dari unsur: 1. Kehadiran; Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan; 2. Kerja sama; 3. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide; 4. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan; 5. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
19.	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	Skala Nilai: 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan. 2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan. 3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan. 4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan. 5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.	• Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).
Penjelasan: • Seragam : pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan. • Identitas nama dapat berupa name tag, <i>ID card</i>, dan sejenisnya. • PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya. • Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh pegawai/petugas layanan yang berlaku. • Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya			

SARANA PRASARANA

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
20.	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia tempat parkir 1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir. 2. Tersedia tempat parkir dan memiliki 2 fasilitas parkir. 3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir. 4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir. 5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir.	Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada
Penjelasan : Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut: 1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka. 2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir. 3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaran yang digunakan. 4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor. 5. Penitipan jaket/helm. 6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain). 7. <i>Drive Thru</i>.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
21.	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia fasilitas apapun. 1. Tersedia fasilitas wajib. 2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap. 3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap. 4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap. 5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.	Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada
Definisi: Penjelasan : Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya): 1. Kursi tunggu; 2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik. Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi: 1. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani. 2. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian. 3. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll. 4. Pengisi daya baterai alat komunikasi/<i>charger booth</i>: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi 5. <i>Hotspot/wifi</i>: terdapat <i>hotspot/wifi</i> yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan. 6. Air minum: disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon. 7. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
22.	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan. 1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi. 2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi. 3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi. 4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi. 5. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi.	Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada
Penjelasan : Sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai adalah fasilitas toilet yang diperuntukkan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, toiletries yang cukup memadai, serta memperhatikan privacy. Kondisi pada toilet layak pakai: 1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita. 2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik. 3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll. 4. Air bersih. 5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet. 6. Fasilitas lain yang mendukung.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ LokasiData
23.	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 1. Tersedia 1-3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 2. Tersedia 4-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada

Penjelasan :

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan. Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

1. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.
2. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.

3. *Step lobby*/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6° (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
4. Lift khusus disertai huruf *braille*.
5. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
6. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
7. Loker khusus: terdapat loker khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
8. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
9. *Guiding block*: terdapat jalur *guiding block* yang jelas dan aman jika dilalui oleh pengguna layanan kelompok rentan.
10. Parkir khusus yang mudah diakses.
11. Alat bantu tuna netra/tuna runtu (huruf *braille*): terdapat alat bantu tuna netra/tuna runtu dalam mengakses pelayanan baik.
12. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.
13. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan.
14. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat penetapan dengan SK Kepala Perangkat Daerah, foto dan nama petugas ditempatkan di meja layanan khusus serta sudah mendapatkan pembekalan keahlian khusus).

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
24.	Tersedia sarana prasarana penunjang.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia fasilitas penunjang. 1. Tersedia 1 fasilitas penunjang. 2. Tersedia 2 fasilitas penunjang. 3. Tersedia 3 fasilitas penunjang. 4. Tersedia 4 fasilitas penunjang. 5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.	Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada
Penjelasan: Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan. Sarana prasarana penunjang: 1. <i>Fotocopy</i>/ATK: terdapat sarana <i>fotocopi</i> yang mudah diakses pengguna layanan. 2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai. 3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai. 4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan. 5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan. 6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku. 7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi. 8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah. 9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
25.	Sarana <i>Front Office (FO)</i> Informasi di unit layanan.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan. 1. Tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sarana <i>FO</i> informasi layanan dengan Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada 5 atau lebih fasilitas.	Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada
Penjelasan : Sarana <i>Front Office</i> informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus. Sarana <i>Front Office</i> : 1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan. 2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan. 3. Layar/ <i>display</i> informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia. 4. Bahan cetak informasi layanan. 5. Register tamu (manual/elektronik)			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
26.	Frekuensi Pengawasan Internal	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak pernah dilakukan pengawasan internal 1. Setahun sekali dilakukan pengawasan internal 2. Enam bulan sekali dilakukan pengawasan internal 3. Tiga bulan sekali dilakukan pengawasan internal 4. Dua bulan sekali dilakukan pengawasan internal 5. Sebulan sekali dilakukan pengawasan internal	- SK Tim Pengawasan Internal - Jadwal Pengawasan Internal - Laporan Hasil Pengawasan Internal termasuk hasil tindak lanjut pengawasan internal
Penjelasan Pengawasan internal adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk mendapatkan bukti kesesuaian antara Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
27.	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	<u>Skala Nilai:</u> 0. Kurang dari 20 % jumlah petugas sesuai dengan ABK 1. 20 % jumlah petugas sesuai dengan ABK 2. 40 % jumlah petugas sesuai dengan ABK 3. 60 % jumlah petugas sesuai dengan ABK 4. 80 % jumlah petugas sesuai dengan ABK 5. 100 % jumlah petugas sesuai dengan ABK	- Dokumen ABK
Penjelasan Cukup Jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
28.	Sarana prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak ada prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan 1. Terdapat 1 (satu) prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan 2. Terdapat 2 (dua) prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan 3. Terdapat 3 (tiga) prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan 4. Terdapat 4 (empat) prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan 5. Terdapat 5 (lima) atau lebih prasarana/metode untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan	• Foto <i>Backup data/server backup data</i> • Foto <i>CCTV ruang pelayanan dan parkir</i> • Foto <i>APAR</i> • Foto <i>Arsip Elektronik</i> • Foto <i>kegiatan fumigasi</i> • Foto <i>Lokker</i> -
Penjelasan: Cukup Jelas			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
29.	Ketersediaan instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia instrumen evaluasi kinerja pelaksana 1. Tersedia 1 (satu) instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana 2. Tersedia 2 (dua) instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana 3. Tersedia 3 (tiga) instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana 4. Tersedia 4 (empat) instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana 5. Tersedia 5 (lima) instrumen Pemantauan dan Evaluasi pelaksana	1. Dokumen kehadiran pelaksana 2. Dokumen hasil penilaian kinerja pelaksana 3. Video/rekaman/foto penampilan pelaksana 4. Dokumen usulan inovasi dari pelaksana 5. Buku register complain
Penjelasan Instrumen yang digunakan untuk Pemantauan dan Evaluasi pelaksana adalah dokumen/rekaman yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja pelaksana sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam SK Pemberian Penghargaan Kepada Pelaksana.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
30.	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	<u>Skala Nilai:</u> 0. Tidak tersedia dasar hukum yang dipublikasikan 1. Dasar hukum dipublikasikan melalui 1 media 2. Dasar hukum dipublikasikan melalui 2 media 3. Dasar hukum dipublikasikan melalui 3 media 4. Dasar hukum dipublikasikan melalui 4 media 5. Dasar hukum dipublikasikan melalui 5 media atau lebih	Foto/Screen Shoot publikasi dasar hukum
Penjelasan: Publikasi informasi Dasar Hukum adalah tersedianya informasi terkait Dasar Hukum untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui: 1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/ majalah/ pamphlet/ buku saku (lebih dari satu)/ papan pengumuman atau sejenisnya 2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: Layar TV/ layar monitor/ kiosK atau e-kios/ atau sejenisnya. 3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: <i>Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp</i> atau sejenisnya. 4. Website (domain go.id atau berdasar hukum). Media yang termasuk di dalamnya yakni: <i>website</i> atau <i>subsite</i>. 5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya. 6. Papan reklame: Videotron/billboard/baliho/media sejenis lainnya.			

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
31.	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik. 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi). 2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak. 3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum <i>online</i> (e-kiosk/ <i>display</i> TV/ layar monitor). 4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis <i>online/website</i> . 5. Sistem informasi pelayanan publik telah <i>online/website</i> dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.	• Akun pengguna pada SIPPN • <i>Screenshoot</i> tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN
Penjelasan: • Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf <i>braille</i>, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009). • Sistem informasi pelayanan publik nasional adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis <i>website</i> dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
32.	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	0. Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. 1. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 1 kondisi. 2. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 2 kondisi. 3. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 3 kondisi. 4. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 4 kondisi. 5. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan lebih dari 4 kondisi.	<i>Screenshoot</i> tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik
Penjelasan : SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan yaitu: 1. Layanan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR, 2. Survey Kepuasan Masyarakat, 3. SDM: Aplikasi atau <i>website</i> pengelola kepegawaian, 4. <i>FAQ</i>, 5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, 6. Atau unsur pendukung lainnya.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
33.	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (<i>Website/Aplika</i> si).	Skala Nilai: 0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring. 1. SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> mudah dioperasikan. 2. SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> mudah dioperasikan, mudah diakses. 3. SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami. 4. SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id). 5. SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan kompatibel. .	• <i>Screenshot</i> tampilan dari SIPP Elektronik berbasis <i>Website</i> yang dimiliki • <i>Screenshot</i> tampilan <i>back-end</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan
Penjelasan : Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan <i>website/aplikasi</i> seperti kemudahan penggunaan, navigasi, kanal resmi, dan kompatibel.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
34.	Pemutakhir an data dan informasi kanal digital.	Skala Nilai: 0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan. 1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan. 2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran. 3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan. 4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan. 5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.	Foto atau <i>screen shoot</i> paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)
Penjelasan : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan			

KONSULTASI DAN PENGADUAN

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan. 1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 fasilitas. 2. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 2 fasilitas. 3. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 3 fasilitas. 4. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 4 fasilitas. 5. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.	1. Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia 2. SK Petugas Khusus
Penjelasan: Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Fasilitas sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan: 1. Kotak saran/pengaduan; 2. Ruang khusus; 3. Petugas khusus; 4. Air minum/makanan ringan; 5. Register Konsultasi dan Pengaduan; 6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
36.	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Skala Nilai: 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> menyatu dengan <i>front office</i> . 2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> namun terpisah dengan <i>front office</i> . 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> menyatu satu dengan <i>front office</i> dan tersedia secara <i>online</i> . 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> secara terpisah dari <i>front office</i> , serta tersedia secara <i>online</i> . 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> terpisah dari <i>front office</i> , dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!	1. Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia 2. Data SP4N-LAPOR! 3. Surat Keputusan
Penjelasan : Media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon/Aplikasi Percakapan. Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, <i>website</i> , email, aplikasi mobile khusus, media <i>chatting</i> , aplikasi SP4N LAPOR! SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu <i>website</i> www.lapor.go.id , SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS). SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
37.	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Skala Nilai: 0. Tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan. 2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan. 3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev. 4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti. 5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.	• Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan • Screenshoot dokumentasi pada <i>website</i>, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR! • Laporan berkala
Penjelasan: Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus Evaluasi. Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti. Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala. Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut. Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media <i>online</i> maupun <i>offline</i>, dalam bentuk: <i>pie chart</i>, infografis, hingga laporan. Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, <i>FAQ</i> pada <i>website</i>, dan lain sebagainya. Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
38.	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	Skala Nilai: 0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti. 1. < 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 3. < 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 4. ≥ 50% - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 5. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.	• Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya • Screenshot tampilan pada SP4N-LAPOR ! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti
Penjelasan : Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018).			

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
39.	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia inovasi. 1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi. 2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun. 3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun). 4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun. 5. Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).	1. Proposal Inovasi Pelayanan Publik 2. Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (<i>blueprint</i>) 3. Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, dll) 4. Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik
Penjelasan : 1. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. 2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. 3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut. 4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia. 5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri. ((PermenPANRB 91/2021)			

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
40.	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	Skala Nilai: 0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi. 1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum. 2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum. 3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya. 4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya. 5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.	• Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi • Foto atau dokumen penganggaran inovasi • Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi • Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi
Penjelasan : 1. Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai. 2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi. 3. Kondisi yang terkait dengan pelebagaan inovasi antara lain meliputi: a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi; b. Anggaran : Dokumen penganggaran; c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi; d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi.			

INFORMASI TAMBAHAN

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
41.	Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem antrian. 1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas.	• Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian • <i>Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp untuk sistem antrian online</i>
Penjelasan : Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan. Fasilitas sistem antrian dapat berupa: 1. Pengeras suara: berupa <i>sound system, megaphone</i>, dan jenis pengeras suara lainnya. 2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. 3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan. 4. Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis <i>online</i> yang dapat melalui: <i>website, aplikasi, Whatsapp</i>, dll. 5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran baik secara <i>online</i> maupun tatap muka. 6. Monitor antrian: Layar monitor yang menampilkan nomor antrian			

STANDARISASI SISTEM MANAJEMEN/STANDARISASI PRODUK

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
42.	Tersedia Standardisasi Manajemen/ Standardisasi Produk	Skala nilai: 0. Tidak tersedia standardisasi 1. Tersedia standardisasi, dilaksanakan kurang dari 1 tahun tetapi tidak berjalan berkelanjutan 2. Tersedia standardisasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, namun tidak berkelanjutan 3. Tersedia standardisasi, dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan 4. Tersedia standardisasi, memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan namun belum terjadi peningkatan berkelanjutan. 5. Tersedia standardisasi, memberi manfaat pada masyarakat, berkelanjutan serta terjadi peningkatan berkelanjutan.	• Sertifikat Standarisasi
Penjelasan: Standardisasi paling tidak memenuhi unsur: 1. Diimplementasikan secara efektif 2. Keberlanjutan 3. Memberikan kepercayaan kepada masyarakat 4. Peningkatan berkelanjutan			

Mohon sebutkan jenis Standardisasi di Unit Pelayanan:

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DARI MASYARAKAT	F-03 A (LURING)
Form Responden		
Nama Badan/Dinas : Unit Lokus :		
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda		

I. KEBIJAKAN PELAYANAN

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian
			0 1 2 3 4 5
1.		Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.	0 1 2 3 4 5
2.		Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.	0 1 2 3 4 5

3.		Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
4.		Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.	① ② ③ ④ ⑤

II. PROFESIONALISME SDM

5.		Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, <i>customer service</i>) sesuai dengan yang ditetapkan.	① ② ③ ④ ⑤
6.		Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.	① ② ③ ④ ⑤
7.		Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	① ② ③ ④ ⑤

III. SARANA PRASARANA

8.		Tempat parkir yang disediakan memadai.	① ② ③ ④ ⑤
9.		Sarana ruang tunggu layanan nyaman.	① ② ③ ④ ⑤
10.		Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.	① ② ③ ④ ⑤
11.		Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/ <i>nursery</i> , arena bermain anak, kantin/ <i>fotocopy</i> /toko ATK, <i>wifi</i> , prioritas lansia, dst)	① ② ③ ④ ⑤

IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

12.		Akses informasi layanan secara daring mudah (<i>website</i> , aplikasi, media sosial dan sejenisnya).	① ② ③ ④ ⑤
13.		Kemudahan akses informasi di lokasi layanan. (tatap muka).	① ② ③ ④ ⑤

V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

14.		Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses	① ② ③ ④ ⑤
-----	--	--	-----------

VI. MALADMINISTRASI PELAYANAN

15		Penundaan berlarut	⑤ ④ ③ ② ① ①
16.		Permintaan Imbalan	⑤ ④ ③ ② ① ①
17.		Penyimpangan Prosedur	⑤ ④ ③ ② ① ①
18.		Petugas Tidak Kompeten	⑤ ④ ③ ② ① ①
19.		Petugas Tidak Patut	⑤ ④ ③ ② ① ①

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

zGIBRAN RAKABUMING RAKA

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA

NOMOR 39 TAHUN 2022
TENTANG

*PEDOMAN PENERAPAN BUDAYA KERJA PEGAWAI
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA*





WALIKOTA SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 39 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENERAPAN BUDAYA KERJA PEGAWAI DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA

- Mengingat : a. bahwa penguatan budaya kerja merupakan salah satu strategi transformasi pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) menuju pemerintahan berkelas dunia (*world class government*);
- b. bahwa pedoman pengembangan budaya kerja ASN telah diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 28B Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, namun dalam pelaksanaannya perlu dilakukan penyesuaian;
- c. bahwa untuk memberikan landasan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pengembangan budaya kerja ASN dan sejalan ketentuan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara, maka perlu menetapkan Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Surakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG BUDAYA KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surakarta.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Surakarta.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
7. Pegawai adalah ASN yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, serta Pegawai BLUD, Pegawai BUMD, dan pegawai lain yang melaksanakan tugas dan fungsi Pemerintahan Kota Surakarta.
8. Budaya Kerja adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.
9. Kelompok Budaya Kerja, yang selanjutnya disingkat KBK, adalah organisasi Budaya Kerja dalam pengoptimalan implementasi Budaya Kerja yang dilaksanakan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah.
10. *Core Values* adalah nilai-nilai dasar yang dihargai, dijunjung tinggi, dijalankan, dan merupakan jiwa dari sebuah organisasi dan menjadi landasan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
11. *Role Model* adalah Perangkat Daerah atau Unit Kerja atau Pegawai yang dapat dijadikan panutan atau teladan bagi Perangkat Daerah atau Kelompok Budaya Kerja atau Pegawai lainnya.
12. Agen Perubahan adalah individu/ kelompok terpilih yang menjadi pelopor perubahan dan sekaligus dapat

menjadi contoh dan panutan dalam berperilaku yang mencerminkan integritas dan kinerja yang tinggi di lingkungan organisasinya.

Pasal 2

Budaya kerja dimaksudkan sebagai salah satu instrumen reformasi birokrasi yang dilaksanakan secara sistematis melalui Implementasi *Core Values* ke dalam pola pikir, pola perilaku, dan pola tindakan secara konsisten, konsekuen, dan berkelanjutan dalam rangka kelancaran, daya guna dan hasil guna pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

Budaya Kerja bertujuan untuk:

- a. meneguhkan jiwa korps dan kode etik Pegawai;
- b. meningkatkan pemantapan tata Kelola organisasi;
- c. mendorong peningkatan profesionalitas Pegawai sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya; dan
- d. memperkuat corak pemerintahan daerah bersendikan karakter budaya lokal

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, SASARAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 4

Maksud dan tujuan ditetapkan Peraturan Walikota ini adalah sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dalam mendorong Aparatur Sipil Negara di lingkungannya untuk melaksanakan dan mengembangkan budaya kerja.

Pasal 5

Sasaran diterapkannya Peraturan Walikota ini adalah terciptanya perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur Daerah menjadi budaya yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil yang diperoleh dari produktivitas kerja dan kinerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 6

Ruang lingkup Budaya Kerja mencakup penerapan Nilai Budaya Kerja di seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah dan mencakup seluruh Aparatur Sipil Negara Pemerintah Daerah yang terkait dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dari Daerah.

BAB III

CORE VALUES PEGAWAI

Pasal 7

- (1) *Core Values* Pegawai adalah Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif yang disingkat “BerAKHLAK”.

- (2) *Employer Branding* Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta adalah Bangga Melayani Bangsa.
- (3) *Core Values* Pegawai “BerAKHLAK” sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengandung maksud sebagai berikut :
 - a. Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
 - b. Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;
 - c. Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
 - d. Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
 - e. Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;
 - f. Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan; dan
 - g. Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

Pasal 8

Panduan Perilaku dari masing-masing nilai-nilai dasar penguatan Budaya Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) sebagai berikut:

- a. Berorientasi Pelayanan:
 - 1. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
 - 2. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan
 - 3. Melakukan perbaikan tiada henti.
- b. Akuntabel:
 - 1. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
 - 2. Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggungjawab, efektif, dan efisien; dan
 - 3. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
- c. Kompeten:
 - 1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 - 2. Membantu orang lain belajar; dan
 - 3. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
- d. Harmonis:
 - 1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
 - 2. Suka menolong orang lain; dan
 - 3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- e. Loyal:
 - 1. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
 - 2. Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan Negara; dan
 - 3. Menjaga rahasia jabatan dan Negara.

- f. Adaptif:
 - 1. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 - 2. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
 - 3. Bertindak positif.
- g. Kolaboratif:
 - 1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 - 2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan
 - 3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Pasal 9

Untuk mengimplementasikan *Core Values* dan *Employer Branding* Pegawai dan mendorong serta mempercepat perubahan. Tim Reformasi Birokrasi atau Pimpinan Perangkat Daerah membentuk *Role Model* dan Agen Perubahan sebagai panutan.

BAB IV ORGANISASI

Pasal 10

- (1) Penerapan budaya kerja di lingkungan Pemerintah Daerah diselenggarakan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah yang dikoordinasikan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota.
- (2) Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. Melakukan internalisasi dan sosialisasi Budaya Kerja BerAKHLAK di Perangkat Daerah masing-masing;
 - b. Melakukan dan mendukung implementasi Budaya Kerja BerAKHLAK di Perangkat Daerah masing-masing;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Budaya Kerja di Perangkat Daerah masing-masing; dan
 - d. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan Budaya Kerja kepada Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota.
- (3) Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota bertugas:
 - a. Untuk mendukung implementasi Panduan Perilaku dari masing-masing nilai-nilai dasar pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. Menerima laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Budaya Kerja dari Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah untuk dapat ditindaklanjuti;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Budaya Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; dan

- d. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan Budaya Kerja kepada Sekretariat Daerah untuk dilaporkan ke Walikota.

BAB V PENERAPAN BUDAYA KERJA

Pasal 11

- (1) Setiap Pegawai menerapkan budaya kerja BerAKHLAK dan nilai budaya kerja BerAKHLAK sebagai perilaku.
- (2) Budaya kerja BerAKHLAK dan nilai budaya kerja BerAKHLAK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 12

- (1) Walikota melakukan pembinaan dan pengendalian implementasi Budaya Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah melalui Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota.
- (2) Pembinaan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan:
 - a. Memberikan pedoman, petunjuk, bimbingan, dan arahan dalam implementasi Budaya Kerja;
 - b. Melakukan monitoring dan evaluasi implementasi Budaya Kerja; dan
 - c. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kompetisi KBK.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan nilai-nilai budaya kerja aparatur pemerintahan dilaporkan kepada Walikota.

Pasal 13

- (1) Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menjaga kualitas keberlanjutan dan berkesinambungan Budaya Kerja di Pemerintah Kota Surakarta.
- (2) Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Berkala, dilaksanakan per tahun; dan
 - b. Khusus, dilaksanakan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan pada:
 - a. Perangkat Daerah/Unit Kerja; dan
 - b. Lembaga atau institusi lainnya.
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Pelaksanaan Budaya Kerja;
 - b. Komitmen dan disiplin; dan
 - c. Sarana dan prasarana.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 28B Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2014 Nomor 56), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surakarta.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 23 Desember 2022

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Diundangkan di Surakarta
pada tanggal 23 Desember 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,

ttd

AHYANI

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2022 NOMOR 39

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 39 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENERAPAN BUDAYA
KERJA PEGAWAI DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

PEDOMAN PENERAPAN BUDAYA KERJA PEGAWAI
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

A. Pendahuluan

Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan tujuan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) agar mampu mendukung dan mendorong pembangunan di bidang lainnya sesuai dengan arah pembangunan pemerintah.

Perkembangan dan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dan perubahan-perubahan yang terjadi baik di lingkungan internal maupun eksternal instansi pemerintah, menuntut pemerintah daerah untuk melakukan transformasi organisasi dan reformasi birokrasi secara lebih cepat, berkelanjutan, dan konsisten dengan minimalisasi konflik dan resistensi, meningkatkan komitmen, pengikat dan identitas yang jelas bagi seluruh anggota organisasi. Selain itu, dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi serta tuntutan profesionalisme dan pelayanan yang prima (*service excellence*), maka perlu adanya budaya kerja.

Budaya kerja merupakan seperangkat perilaku, perasaan, dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Untuk meningkatkan Budaya Kerja dalam wujud pemerintahan yang baik diperlukan peningkatan kinerja aparatur pemerintahan melalui program budaya kerja yang menggali nilai-nilai untuk diolah menjadi perilaku manajemen yang pada saatnya nanti akan menjadi kebiasaan dan keyakinan untuk bekerja lebih baik dan menghasilkan mutu yang diharapkan serta sekaligus membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Budaya kerja perlu pemahaman dan implementasi yang lebih baik bahwa hal tersebut merupakan sebuah tatanan kerja sehari-hari. Budaya kerja harus dilakukan dengan nilai-nilai yang ada dengan berpatokan pada pengertian-pengertian:

- a. Bahwa budaya kerja adalah sebagai sistem aturan;
- b. Bahwa budaya kerja sebagai cara dan rasa kerja yang lebih baik serta bermanfaat; dan
- c. Bahwa budaya kerja yang kuat akan mendorong kinerja organisasi dalam jangka panjang.

Sehingga budaya kerja aparatur pemerintah dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok aparatur Negara yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Diperkenalkan budaya kerja dalam pemerintah pusat atau daerah, yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Budaya kerja BerAKHLAK mensarikan nilai-nilai dasar ASN dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN dengan menggabungkan semua nilai-nilai yang telah disusun oleh Instansi Pemerintah dalam satu rumusan baku yang dapat berlaku, secara umum banyak kesamaan nilai Instansi Pemerintah yang bisa disimpulkan menjadi satu *Core Values*.

Core Values akan memberikan penguatan budaya kerja yang mendorong pembentukan karakter ASN yang profesional sehingga akan

memudahkan proses adaptasi bagi ASN ketika yang bersangkutan berpindah ke Instansi Pemerintah lain (*Talent Mobility*). Budaya Kerja BerAKHLAK akan menjadi unsur untuk memperkuat peran ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa sehingga akan menciptakan perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur daerah menjadi budaya yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil (*outcome*) untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

B. Nilai-nilai Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

Budaya Kerja adalah falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong yang membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang kemudian tercermin dalam perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai suatu “kerja” atau “bekerja”.

Pelaksanaan Budaya Kerja untuk mencapai target kualitas yang lebih baik harus bersumber dari setiap individu yang terkait dalam suatu organisasi kerja itu sendiri. Setiap fungsi atau proses kerja mempunyai perbedaan cara kerja yang mengakibatkan berbeda nilai-nilai yang cocok untuk diambil dalam rangka kerja organisasi. Budaya kerja merupakan suatu proses tanpa akhir atau terus menerus.

Setiap fungsi atau proses kerja menerjemahkan bahwa unsur-unsur kualitas dalam perilaku organisasi sangat memerlukan adanya nilai-nilai budaya kerja. Nilai-nilai budaya kerja mengandung unsur nilai yang diharapkan dapat dikembangkan sehingga nilai yang diyakini sebagai bentuk aktualisasi keyakinan dan dapat menumbuhkan motivasi kerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Pemerintah Kota Surakarta selama ini telah melaksanakan nilai-nilai budaya dengan penerapan kearifan lokal yang tercermin dalam slogan LURIK yaitu Lurus dalam Pengabdian Ikhlas dalam Pelayanan dan 5 Mantap, yaitu Mantap Kejujuran, Mantap Kedisiplinan, Mantap Pelayanan, Mantap Gotong Royong, dan Mantap Organisasi.

Slogan LURIK menjelaskan bahwa dalam menjalankan setiap kegiatan, pegawai Pemerintah Kota Surakarta senantiasa bersikap lurus dalam pengabdian dan ikhlas dalam pelayanan.

Selain itu, Pemerintah Kota Surakarta juga memperhatikan budaya lokal (*local wisdom*) agar mampu tertanam dalam diri setiap pegawai. Setiap perubahan memperhatikan kondisi sosiologis dan psikologis pegawai sehingga ketika perubahan diterapkan akan diterima dengan ikhlas dan sukarela. Nilai budaya lokal selama ini tertanam dalam 5 Mantap, yaitu sebagai berikut:

1. Mantap Kejujuran, adalah membangun kesadaran pegawai Pemerintah Kota Surakarta untuk berperilaku jujur, berkata jujur, jujur dalam pengelolaan APBD dan bekerja sesuai aturan yang berlaku;
2. Mantap Kedisiplinan, adalah disiplin perencanaan, disiplin administrasi, disiplin jam kerja, disiplin perilaku kerja, disiplin anggaran, serta disiplin pengelolaan aset yang dapat menjadikan pegawai dengan profesionalitas dan pelayanan publik yang prima;
3. Mantap Pelayanan, adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagai bentuk kerja nyata melayani masyarakat dan menjadikan kota solo yang berseri tanpa korupsi;
4. Mantap Organisasi, adalah konsep kaya struktur, kaya fungsi, menjamin kualitas pelayanan, kualitas pekerjaan serta kualitas tata kelola pemerintahan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD); dan
5. Mantap Gotong Royong adalah membangun kesadaran pegawai untuk bergotong royong, bekerja sama, dan koordinasi dalam melaksanakan tugas untuk membangun soliditas dan solidaritas pegawai Pemerintah Kota Surakarta.

Pemerintah Kota Surakarta juga melaksanakan nilai budaya yang berperspektif gesit, tangguh, dan kreatif dalam melaksanakan tugasnya yang berorientasi terhadap pelayanan masyarakat yang cepat, responsif, dan

tepat. Selain itu, menjadikan kota solo yang sigap dalam perubahan dan kreativitas masyarakat dengan didasarkan pada pegawai Pemerintah Kota Surakarta yang profesional.

Seiring dengan adanya nilai budaya kerja BerAKHLAK yang ternyata selaras dengan nilai-nilai LURIK, 5 Mantap, Gesit, Tangguh, dan Kreatif sebagaimana dijelaskan di bawah ini;

1. Nilai BerAKHLAK ke-1 yaitu Berorientasi Pelayanan mencakup nilai Lurus dan Ikhlas dalam LURIK dan Mantap Pelayanan dalam nilai 5 Mantap;
2. Nilai BerAKHLAK ke-2 yaitu Akuntabel mencakup nilai Lurus dan Ikhlas dalam LURIK dan nilai Mantap Kejujuran dalam nilai 5 Mantap;
3. Nilai BerAKHLAK ke-3 yaitu Kompeten mencakup nilai Mantap Organisasi dalam nilai 5 Mantap dan nilai Kreatif;
4. Nilai BerAKHLAK ke-4 yaitu Harmonis mencakup nilai Mantap Gotong Royong dalam nilai 5 Mantap;
5. Nilai BerAKHLAK ke-5 yaitu Loyal mencakup nilai Mantap Kejujuran dalam nilai 5 Mantap;
6. Nilai BerAKHLAK ke-6 yaitu Adaptif mencakup nilai Mantap Organisasi dalam nilai 5 Mantap dan nilai Tangguh serta nilai Gesit; dan
7. Nilai BerAKHLAK ke-7 yaitu Kolaboratif mencakup nilai Mantap Gotong Royong dalam nilai 5 Mantap.

Berdasarkan nilai LURIK, 5 Mantap, Gesit, Tangguh, dan Kreatif selaras dengan nilai-nilai Budaya Kerja BerAKHLAK dan dijabarkan dalam panduan perilaku aparatur yang harus dimiliki sebagaimana uraian berikut:

1. **Berorientasi Pelayanan**, secara definisi yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Dalam intinya berorientasi pelayanan dimaksudkan bahwa ASN berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan responsivitas, kualitas, dan kepuasan.
Panduan Perilaku:
 - a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
 - b. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan
 - c. Melakukan perbaikan tiada henti.
2. **Akuntabel**, secara definisi yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan. Dimana maksud akuntabel adalah ASN diberikan tanggung jawab atas kepercayaan masyarakat yang diberikan kepadanya dengan integritas, konsisten, dapat dipercaya, dan transparan.
Panduan Perilaku:
 - a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
 - b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan
 - c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
3. **Kompeten**, secara definisi yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Dimana ASN memiliki kemauan untuk terus belajar untuk mengembangkan kapabilitasnya sehingga dapat memberikan kinerja yang terbaik.
Panduan Perilaku:
 - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 - b. Membantu orang lain belajar; dan
 - c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
4. **Harmonis**, secara definisi yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan. Dimana ASN akan berperilaku saling peduli dan menghargai perubahan.
Panduan Perilaku:
 - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
 - b. Suka menolong orang lain; dan
 - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

5. **Loyal**, secara definisi berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Dimana ASN memberikan dedikasinya untuk keutamaan dan kepentingan bangsa dan negara.
Panduan Perilaku:
 - a. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
 - b. Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan negara; dan
 - c. Menjaga rahasia jabatan dan agama.
6. **Adaptif**, secara definisi yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan. Dimana ASN diharapkan terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Panduan Perilaku:
 - a. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 - b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
 - c. Bertindak proaktif.
7. **Kolaboratif**, secara definisi yaitu membangun kerja sama yang sinergis. Dimana ASN selalu bersedia untuk bekerja sama dan bersinergi untuk hasil yang lebih baik.
Panduan Perilaku:
 - a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama.

Nilai-nilai yang disebutkan di atas merupakan perpaduan dan/atau penyelarasan antara Budaya Kerja BerAKHLAK dengan budaya lokal LURIK dan 5 Mantap yang menjadikan perwujudan perilaku dalam panduan perilaku nilai-nilai tersebut tetap berciri khas sebagai Budaya Kerja Pemerintah Kota Surakarta.

C. Penerapan Budaya Kerja melalui *Role Model* dan Tugas Tim Reformasi Birokrasi

1. Perencanaan

Pada tahap perencanaan, langkah awal yang harus dilakukan adalah dengan membentuk tim yang dimana di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta sudah terbentuk Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota yang dimana dalam penerapan Budaya Kerja BerAKHLAK memiliki peran penting dalam mengimplementasikan nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK.

2. Pelaksanaan di Lingkungan Perangkat Daerah

Dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan pengembangan budaya kerja di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta agar dapat berjalan efektif. Sebagaimana diketahui kewenangan dan tanggung jawab pembinaan kepegawaian di lingkungan instansi pemerintah terletak pada para pejabat struktural. Setiap perangkat daerah secara periodik melaksanakan internalisasi nilai-nilai budaya kerja melalui forum yang bersifat formal maupun informal (misal: disisipkan dalam rapat intern, pembinaan, apel, dan sebagainya).

Nilai-nilai di dalam Budaya kerja BerAKHLAK harus dideklarasikan, diikuti dengan pembangunan komitmen untuk menerapkan budaya kerja BerAKHLAK yang kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi dan internalisasi. Mendeklarasikan nilai-nilai BerAKHLAK merupakan hal penting untuk membangun komitmen di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. Karena itu, deklarasi nilai-nilai BerAKHLAK harus dilakukan oleh jajaran pimpinan tertinggi Pemerintah Kota Surakarta

yang diikuti oleh jajaran pimpinan Perangkat Daerah/unit kerja serta seluruh Pegawai Pemerintah Kota Surakarta.

Pelaksanaan budaya kerja dapat dilakukan dengan proses sosialisasi dan internalisasi yang dilaksanakan secara terus-menerus. Hal ini untuk membangun penerimaan, keterlibatan, dan komitmen dari seluruh pegawai dari semua tingkatan terhadap nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK, sehingga menjadi pedoman dan terimplementasi dalam pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur di Pemerintah Kota Surakarta. Budaya kerja BerAKHLAK yang sudah berjalan dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap nilai-nilai budaya kerja untuk penguatan pelaksanaan penerapan nilai-nilai Budaya Kerja BerAKHLAK yang meliputi:

- a. Penerapan nilai-nilai budaya kerja dalam kepemimpinan dan manajemen;
- b. Penerapan nilai-nilai budaya kerja dalam pola pikir dan cara kerja; dan
- c. Penerapan nilai-nilai budaya kerja dalam perilaku kerja.

3. Bentuk-Bentuk Aktivasi/Implementasi

- a. Pada saat apel pagi
Pada saat apel pagi, nilai-nilai BerAKHLAK dibacakan oleh seluruh Pegawai yang akan dipimpin secara bergantian oleh semua pegawai Perangkat Daerah agar nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK tertanam dalam pola pikir dan pola kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
- b. Kegiatan Rapat
Pada saat kegiatan rapat selalu menanamkan nilai-nilai BerAKHLAK baik sebelum, saat, ataupun sesudah rapat.
Contoh: membacakan nilai-nilai BerAKHLAK sebelum rapat dimulai.
- c. Dokumen Bahan Tayang
Terhadap setiap dokumen bahan tayang di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta menyisipkan logo BerAKHLAK dan kalimat “Bangga Melayani Bangsa”.
- d. Media Sosial Perangkat Daerah
Setiap Perangkat Daerah melalui media sosial masing-masing terhadap setiap unggahan yang dilakukan menyisipkan logo BerAKHLAK dan kalimat “Bangga Melayani Bangsa”.
- e. Twibbon BerAKHLAK (Tanggal 17 setiap bulan)
Semua pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta memasang twibbon dengan tema: Budaya Kerja BerAKHLAK yang dapat dikreasikan oleh Perangkat Daerah masing-masing kemudian digunakan oleh pegawai pada tanggal 17 setiap bulan.
- f. Banner/Pamflet
Terhadap semua banner/pamflet yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah Pemerintah Kota Surakarta menyertakan logo BerAKHLAK dan kalimat “Bangga Melayani Bangsa”.
- g. Multimedia
Melalui Multimedia dapat dalam bentuk musik, lagu atau video yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah atau Pemerintah Kota Surakarta untuk menanamkan nilai-nilai Budaya Kerja BerAKHLAK.
- h. Bentuk lain sesuai dengan kreativitas Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah.

D. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Budaya Kerja

Penetapan nilai Budaya Kerja perlu dilaksanakan dengan berbagai upaya pengembangan nilai-nilai tersebut. Nilai-nilai budaya kerja harus tersosialisasi dan terinternalisasi di kalangan pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

Penerapan budaya kerja BerAKHLAK dimonitoring oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah di masing-masing Perangkat Daerah. Hasil monitoring yang dilakukan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah diserahkan ke Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota kemudian akan diserahkan kepada Sekretaris Daerah untuk kemudian dilaporkan kepada Walikota.

Laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Perangkat Daerah dilakukan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah kemudian diserahkan kepada Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kota secara berkala per tahun selambat-lambatnya bulan Juli untuk kemudian dapat ditindaklanjuti.

Berikut ini ada formulir laporan monitoring dan evaluasi yang perlu disiapkan oleh Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Formulir Laporan Monitoring dan Evaluasi

No.	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan	Bentuk/Media/ Peralatan yang Digunakan	Permasalahan yang Dihadapi	Upaya Pemecahan Permasalahan	Data Dukung
1	2	3	4	5	6	7
Slogan-slogan yang menggambarkan nilai organisasi pada Perangkat Daerah yang bersangkutan						
Budaya kerja organisasi yang resmi menggambarkan nilai-nilai, sikap, dan perilaku di Perangkat Daerah yang bersangkutan						
Internalisasi budaya organisasi yang berkelanjutan berdasarkan dokumen resmi						
Budaya organisasi sudah tercermin dalam sikap dan perilaku pegawai pada Perangkat Daerah yang bersangkutan berdasarkan hasil evaluasi secara rutin dan berkelanjutan						

Surakarta,

Ketua Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah

(.....)

- Keterangan:
- Kolom 1 : Nomor urut
 - Kolom 2 : Waktu pelaksanaan kegiatan
 - Kolom 3 : Kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka implementasi/aktivasi *core value* BerAKHLAK
 - Kolom 4 : Menjelaskan bentuk detail kegiatan; media yang digunakan; atau peralatan pendukung untuk menyukseskan kegiatan
 - Kolom 5 : Permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan kegiatan
 - Kolom 6 : Memberikan alternatif solusi pemecahan permasalahan
 - Kolom 7 : Memberikan data dukung yang disajikan dalam tautan *google drive*

Tabel 2. Indikator Maturitas Organisasi Variabel Budaya Kerja

Indikator	Data Dukung
Sudah ada slogan-slogan yang menggambarkan nilai organisasi pada Perangkat Daerah yang bersangkutan	• Ada slogan nilai organisasi • dokumen slogan organisasi tertuang dalam bentuk media cetak dan non cetak
Sudah ada dokumen budaya kerja organisasi yang resmi menggambarkan nilai-nilai, sikap, dan perilaku di Perangkat Daerah yang bersangkutan	• Ada dokumen resmi nilai, sikap, perilaku • Dokumen SK Penetapan Nilai Budaya Organisasi, SK Tim Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah yang juga mencakup KBK dan Agen Perubahan dan lain-lain
Sudah ada dokumen internalisasi budaya organisasi yang berkelanjutan berdasarkan dokumen resmi	• Ada dokumen resmi program internalisasi budaya organisasi berkelanjutan • SDA, plus dokumen rencana (program) pengembangan budaya organisasi, kegiatan sosialisasi, sarasehan, ekspo, bintek, lomba, dan lain-lain
Budaya organisasi sudah tercermin dalam sikap dan perilaku pegawai pada Perangkat Daerah yang bersangkutan berdasarkan hasil evaluasi secara rutin dan berkelanjutan	• Ada budaya organisasi yang terbentuk, melalui evaluasi rutin berkala • Dokumen monev budaya organisasi (kinerja KBK dan Agen Perubahan), Lomba Budaya Kerja, pelaksanaan rekomendasi dan tindak lanjut evaluasi

E. Penutup

Penerapan Budaya Kerja dengan penanaman nilai-nilai baru yang lebih mendorong tercapainya tujuan Budaya Kerja BerAKHLAK adalah suatu hal yang tidak dapat ditunda, karena hal ini merupakan salah satu faktor keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi. Implementasi nilai-nilai Budaya Kerja BerAKHLAK di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta harus terus menerus didorong untuk mempercepat terbentuknya aparatur pemerintah yang profesional. Dalam Peraturan Wali Kota ini juga diperjelas keterkaitan budaya kerja dalam reformasi birokrasi dengan manajemen perubahan.

Seluruh Pimpinan Perangkat Daerah dengan dasar pedoman ini berkewajiban untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah di lingkungan Perangkat Daerah masing-masing melalui forum-forum profesional. Dengan keberhasilan penerapan dan pengembangan Budaya Kerja BerAKHLAK di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, diharapkan dapat mendukung percepatan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat serta manajemen pemerintahan yang demokratis.

**PENJABARAN NILAI-NILAI BUDAYA KERJA BERAKHLAK DALAM PANDUAN
PERILAKU DAN PERWUJUDAN PERILAKU**

NO.	NILAI	PANDUAN PERILAKU	PERWUJUDAN PERILAKU
1.	Berorientasi Pelayanan	1. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; 2. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan 3. Melakukan perbaikan tiada henti	1. Senyum, salam, sapa, sopan, santun (5S) dan komunikatif serta memberi informasi secara tuntas; 2. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan, aspirasi, dan layanan dengan baik; 3. Mengidentifikasi masyarakat yang membutuhkan pelayanan; 4. Melayani masyarakat ataupun pihak yang membutuhkan dengan prima; 5. Memberikan pelayanan yang responsif dan cekatan kepada kelompok rentan; 6. Memberikan pelayanan prima dengan standar sama dalam melayani semua pihak tanpa membedakan suku, agama, jabaan, dan status serta orientasi politik; 7. Memberikan pelayanan yang bermutu dan aman; 8. Mengutamakan kepentingan pelanggan
2.	Akuntabel	1. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi; 2. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan 3. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.	1. Melaksanakan tugas yang diberikan atasan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, dan tepat waktu dalam pengerjaannya; 2. Menggunakan perangkat kerja milik kantor hanya untuk keperluan pekerjaan; 3. Bekerja ikhlas, jujur, konsisten, memberikan kontribusi kinerja kepada organisasi dan bertanggung jawab; 4. Menolak KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme); 5. Mematuhi aturan dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan; 6. Berintegritas, dan memahami batasan kewenangan jabatan; 7. Mengakui apabila melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas; 8. Melaksanakan rencana kerja dengan tepat waktu dan sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. 9. Mengambil keputusan secara objektif tanpa memandang siapa orang yang lebih dekat dengan kita.

NO.	NILAI	PANDUAN PERILAKU	PERWUJUDAN PERILAKU
3.	Kompeten	1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; 2. Membantu orang lain belajar; dan 3. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.	1. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi melalui zoom meeting ataupun menyaksikan rekamannya di youtube; 2. Membagi pengetahuan melalui diskusi di tempat kerja; 3. Meningkatkan kompetensi dan kemampuan dengan mengikuti pelatihan/bimtek, <i>coaching</i>, dan <i>learning team work</i>; 4. Terbuka terhadap aspirasi dan potensi pengembangan kompetensi; 5. Menghasilkan output secara tepat isi, tepat saji dan tepat manfaat. 6. Memelihara kompetensi dan ke-profesionalan-nya.
4.	Harmonis	1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya; 2. Suka menolong orang lain; dan 3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.	1. Saling menghormati dan menghargai serta saling membantu dalam pekerjaan; 2. Kesiediaan membantu orang lain; 3. Berkomunikasi dengan orang lain secara baik; 4. Menjaga hubungan baik dengan seluruh rekan kerja; 5. Ikut berdonasi untuk rekan kerja yang sakit atau memerlukan bantuan; 6. Saling berinteraksi dengan rekan kerja. 7. Saling menghormati dan bekerja sama dengan rekan kerja yang berbeda keyakinan, suku, maupun budaya;
5.	Loyal	1. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah; 2. Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan negara; dan 3. Menjaga rahasia jabatan dan negara.	1. Memegang teguh sumpah janji Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia dan menjaga kode etik ASN; 2. Menumbuhkan semangat nasionalisme dalam kepribadian dan pelaksanaan tugas; 3. Menyimpan informasi rahasia dengan aman dan menyebarkannya hanya kepada pihak yang berwenang; 4. Bersikap dan berperilaku yang baik dan tidak merusak nama baik instansi tempat kerja. 5. Memulai pekerjaan dengan niat ibadah dan ikhlas.
6.	Adaptif	1. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan; 2. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan 3. Bertindak proaktif.	1. Menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang baru; 2. Menyesuaikan diri dengan pola masyarakat yang kritis dan selalu tanggap terhadap permasalahan;

NO.	NILAI	PANDUAN PERILAKU	PERWUJUDAN PERILAKU
			3. Melakukan terobosan dan kreativitas dalam melaksanakan pekerjaan; 4. Beradaptasi dengan perkembangan pengetahuan dan lingkungan eksternal; 5. Beradaptasi dengan perkembangan situasi dan berorientasi pada kemajuan untuk menjawab harapan publik; 6. Selalu belajar atau memiliki pemikiran yang inovatif yang menunjang kelancaran pekerjaan; 7. Mempelajari aplikasi ataupun <i>tools</i> yang mendukung pekerjaan; 8. Menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap hal baru.
7.	Kolaboratif	1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi; 2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan 3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama.	1. Membina hubungan kerja yang sinergis dengan mitra kerja dan pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan organisasi; 2. Memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk berkontribusi mengembangkan dan memajukan instansi; 3. Menerapkan prinsip kolaborasi Penta helix (Akademisi, Pelaku Usaha, Pemerintah, Media, Masyarakat) dalam mencapai tujuan organisasi; 4. Membuka ruang partisipasi kepada semua mitra secara inklusif dan berkeadilan; 5. Menerima saran dan pendapat dari rekan kerja; 6. Berkoordinasi dengan seluruh rekan kerja satu bidang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. 7. Melibatkan semua anggota dalam tim kerja dan memberikan setiap anggota tim untuk berkembang/maju;

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA