



Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**Indeks Pelayanan Publik
Permenpanrb No. 17 Tahun 2017**



LATAR BELAKANG

Pasal 7 ayat (3) huruf c, UU 25 Tahun 2009:

- Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.



TUJUAN

- Sebagai percontohan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Instansi Pemerintah lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberi dampak bagi kesejahteraan masyarakat



DAERAH TUJUAN EVALUASI Tahun 2017

1

72 Kabupaten/Kota

2

34 Provinsi

3

UPT KEMENTERIAN/LEMBAGA





Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2017

72 Kabupaten/Kota Evaluasi

1. Kab Deli Serdang
2. Kab Bangka Tengah
3. Kab Karawang
4. Kab Bekasi
5. Kab Kudus
6. Kab Kulonprogo
7. Kab Sleman
8. Kab Bantul
9. Kab Cilacap
10. Kab Sidoarjo
11. Kab Banyuwangi
12. Kab Malang
13. Kab Kutai Kartanegara
14. Kab Penajam Paser Utara
15. Kab Badung
16. Kab Gianyar
17. Kab Donggala
18. Kab Mamuju
19. Kab Maros
20. Kab Pinrang
21. Kab Manokwari
22. Kab Aceh Tengah
23. Kab Kampar
24. Kab Bintan
25. Kab Musi Banyuasin
26. Kab Bangka
27. Kab Tangerang
28. Kab Sukabumi
29. Kota Batu
30. Kab Wakatobi
31. Kab Cimahi
32. Kota Banda Aceh
33. Kota Medan
34. Kota Padang
35. Kota Bengkulu
36. Kota Pekanbaru
37. Kota Jambi
38. Kota Batam
39. Kota Tanjung Pinang
40. Kota Palembang
41. Kota Pangkal Pinang
42. Kota Bandar Lampung
43. Kota Metro
44. Kota Jakarta Selatan
45. Kota Serang
46. Kota Tangerang
47. Kota Bandung
48. Kota Sukabumi
49. Kota Semarang
50. Kota Yogyakarta
51. Kota Surabaya
52. Kota Malang
53. Kota Tarakan
54. Kota Pekalongan
55. Kota Tegal
56. Kota Samarinda
57. Kota Balikpapan
58. Kota Banjarmasin
59. Kota Palangkaraya
60. Kota Pontianak
61. Kota Denpasar
62. Kota Mataram
63. Kota Kupang
64. Kota Manado
65. Kota Bitung
66. Kota Gorontalo
67. Kota Palu
68. Kota Makassar
69. Kota Kendari
70. Kota Ambon
71. Kota Ternate
72. Kota Jayapura

Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2017

EVALUASI 34 Provinsi, 72 Kab Kota dan Kementerian/Lembaga

1. Kementerian/Lembaga



- Polres } Pelaksanaan evaluasi pada 72 Kabupaten/Kota
- BPN (Kantor Pertanahan) }
- Badan POM (Balai POM) } Pelaksanaan evaluasi pada 33 Provinsi

2. 34 Provinsi

- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

3. 72 Kabupaten/Kota

- Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

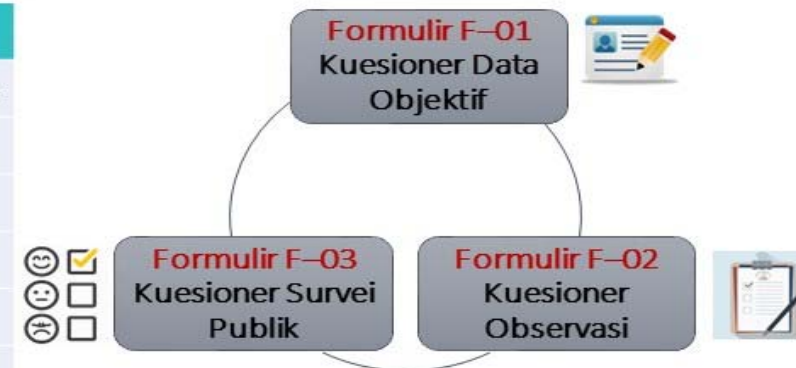


Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2017

Indikator dan Range Nilai Evaluasi Pelayanan Publik dengan menggunakan Indeks Pelayanan Publik



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



PEMBOBOTAN ASPEK

ASPEK	BOBOT ASPEK
I. KEBIJAKAN PELAYANAN	30%
Terdiri dari 3 kelompok indikator dengan jumlah 13 indikator: (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat)	
II. PROFESIONALISME SDM	18%
Terdiri dari 5 kelompok indikator dengan jumlah 7 indikator (Kompetensi Pegawai, Aturan Perilaku dan Kode Etik, Budaya Pelayanan)	
III. SARANA PRASARANA	15%
Terdiri dari 5 kelompok indikator dengan jumlah 7 indikator (Tempat Parkir, Ruang Tunggu, Toilet Khusus Pengguna, Sarana Prasarana Bagi Pengguna Layanan Yang Berkebutuhan Khusus, Ruang Laktasi/ <i>Nursery</i> , Arena Bermain Anak, Kantin/ <i>Fotocopy</i> /Toko ATK, <i>Front Office</i>)	
IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK	15%
Terdiri dari 2 kelompok indikator dengan jumlah 5 indikator (Sistem Informasi Elektronik dan Non Elektronik, Pemutakhiran Data)	
V. KONSULTASI DAN PENGADUAN	15%
Terdiri dari 2 kelompok indikator dengan jumlah 4 indikator (Sarana Konsultasi dan Pengaduan yang digunakan)	
VI. INOVASI	7%
Hanya terdiri dari 1 indikator namun meliputi salah satu, beberapa atau semua prinsip (Inovasi yang dimiliki unit layanan)	
TOTAL	100%

Setiap aspek diberi bobot presentase atas keseluruhan 6 (enam) aspek sehingga mencapai 100%.



Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Kebijakan Pelayanan

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
I. KEBIJAKAN PELAYANAN (13 indikator, 3 fungsi)				30%
1	1.a.K1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	8.9%	
2	1.a.K2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)	8.9%	
3	1.a.k3	Sistem antrian	7.1%	
4	1.a P	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)	7.1%	
5	1.a.T	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	7.1%	
6	1.a.Ak	SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	7.1%	
7	1.a.As	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	7.1%	
8	1.a.B	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	7.1%	
9	1.b.T	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	8.9%	
10	1.c.P	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM	8.9%	
11	1.c.T	Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat Hasil survei SKM : Laporan hasil survei SKM tahun 2014.	7.1%	
12	1.c.Ak	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.	7.1%	
13	1.c.B	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	7.1%	
			100.0%	



Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Profesionalisme SDM

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
II. PROFESIONALISME SDM (7 indikator, 5 fungsi)				18%
14	2.a.Ak	Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	13.6%	
15	2.b.Ak.1	Pelaksana layanan yang responsif waktu.	13.6%	
16	2.b.Ak.2	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).	9.1%	
17	2.d.K	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	13.6%	
18	2.e.K1	Pemberian Penghargaan	18.2%	
19	2.e.K2	Pemberian Sanksi.	13.6%	
20	2.g.Ak	Budaya Pelayanan	18.2%	
			100.0%	



Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Sarana Prasarana

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
III. SARANA PRASARANA (7 INDIKATOR, 5 fungsi)				15%
21	3.a.As	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.	13.3%	
22	3.b.K1	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	13.3%	
23	3.b.As	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai	13.3%	
24	3.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	20.0%	
25	3.d.As1	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/ toko ATK	20.0%	
26	3.e.As2	Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.	6.7%	
27	3.e.As4	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.	13.3%	
			100.0%	



Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (5 INDIKATOR, 2 fungsi)				15%
28	4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	20.0%	
29	4.a.B	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	25.0%	
30	4.a.Ak1	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	25.0%	
31	4.a.Ak2	Pemutakhiran data dan informasi situs.	15.0%	
32	4.b.T	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	15.0%	
			100.0%	

Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Konsultasi dan Pengaduan

	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
V. KONSULTASI DAN PENGADUAN (4 INDIKATOR, 2 fungsi)				15%
33	5.a.K	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	20.0%	
34	5.a.As	Tersedia rubrik, dokumentasi , dan publikasi konsultasi yang mudah diakses	20.0%	
35	5.b.K	Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	30.0%	
36	5.b.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	30.0%	
			100.0%	



Pembobotan Indikator Penyusun Aspek Inovasi Pelayanan

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot indikator	Perhitungan Aspek
VI. INOVASI (1 INDIKATOR, multi fungsi, multi prinsip)				7.0%
37	6	Tersedia Inovasi	100%	

Contoh Pertanyaan Kebijakan Pelayanan

F-01

9	1.b.T	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	Nilai Maksimal = 4
	a	Apakah tersedia maklumat pelayanan?	
		o Ya	1
		o Tidak	0
	b	Apakah maklumat pelayanan didokumentasikan?	
		o Ya	1
		o Tidak	0
	c	Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?	Pertanyaan bersyarat: jika responden memilih "ya", pertanyaan akan berlanjut ke 9d. Jika responden memilih "tidak", pertanyaan berhenti
		o Ya	
		o Tidak	
	d	<i>Jika jawapan pertanyaan di atas "ya", Sebutkan media publikasi maklumat pelayanan</i>	
		o media informasi di dalam ruangan	0.5
		o leaflet/pamflet/brosur, buku saku, media cetak	0.5
		o media sosial/website	0.5
		o area pemerintahan lain (baliho/billboard)	0.5

F-02

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
1.b.T.	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan. 1. Maklumat Pelayanan yang ditetapkan hanya didokumentasikan, tidak dipublikasikan. 2. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner). 3. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak). 4. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) dan media sosial atau website. 5. Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) media sosial atau website dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).</p>	<p>Dokumen:</p> <p>1. Dokumen Maklumat Pelayanan 2. Website 3. Cetak Media</p> <p>Lokasi Data:</p> <p>1. Unit Pelayanan 2. Ruang Pelayanan 3. Area pemerintahan 4. Website</p>
<p>Definisi: Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar.</p>			

F-03

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian (Kualitas, Lingkup, dsb)						
			Sangat Buruk				Sangat Baik		
			●	○	○	○	○	○	●
			①	②	③	④	⑤		
9.	1.b.T.	Apakah Maklumat Pelayanan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi	①	②	③	④	⑤		

Contoh Pertanyaan Profesionalisme SDM

F-01

20	2.g.Ak	Budaya Pelayanan		Nilai Maksimal = 4
		Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?		Jawaban dapat lebih dari satu
		o Mengenakan pakaian seragam khusus	1	
		o Mengenakan identitas nama	1	
		o Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan	1	
		o Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	1	

F-02

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.g.Ak	Budaya Pelayanan	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak menerapkan budaya layanan.</p> <p>1. Pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama.</p> <p>2. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus.</p> <p>3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.</p> <p>4. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan.</p> <p>5. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan, mempraktekkan 5S.</p>	<p>Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survei Publik - Observasi <p>Lokasi Data:</p>
<p>Definisi: Budaya Pelayanan yaitu ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut.</p>			

F-03

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian (Kualitas, Lingkup, dsb)						
			Sangat Buruk				Sangat Baik		
			●	○	○	○	○	○	●
			○	○	○	○	○	○	○
15.	2.g.Ak	Apakah sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan mencerminkan profesionalisme pelayanan	○	○	○	○	○	○	○

Contoh Pertanyaan Sarana Prasarana

F-01

22	3.b.k1	Kelayakan Fasilitas Ruang Tunggu Pelayanan	Nilai Maksimal = 8
		Sebutkan fasilitas kenyamanan ruang tunggu di unit Saudara	Jawaban dapat lebih dari satu
		o Televisi	1
		o Bahan Bacaan	1
		o Monitor Antrian	1
		o AC	1
		o Air Minum	1
		o hotspot/wifi	1
		o area merokok	1
		o ruang ibadah	1

F-02

22.

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
3.b.K1	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	<p>Skala Nilai:</p> <p>0. Tidak tersedia ruang tunggu.</p> <p>1. Tersedia ruang tunggu tanpa fasilitas apapun.</p> <p>2. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan.</p> <p>3. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan AC/sirkulasi udara.</p> <p>4. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, AC/sirkulasi udara, air minum.</p> <p>5. Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara, air minum, dan fasilitas penunjang (hotspot/wifi, area merokok terisolasi, serta tersedia ruang ibadah baik menyatu ataupun terpisah).</p>	<p>Dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survei Publik - Observasi - Data sekunder <p>Lokasi:</p> <p>Unit pelayanan</p>
<p>Definisi:</p> <p>Sarana ruang tunggu yang nyaman adalah fasilitas layanan ruang tunggu yang bersih tertata rapi dan menyediakan seluruh kebutuhan dasar kpd masyarakat dalam aktifitas menunggu dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.</p>			

F-03

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian (Kualitas, Lingkup, dsb)					
			Sangat Buruk				Sangat Baik	
17.	3.b.K1	Apakah tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	0	1	2	3	4	5



Penghitungan Indeks

1. Menentukan nilai untuk setiap indikator

- Nilai per indikator: $\left(\frac{\text{nilai } F01 + \text{nilai } F02 + \text{nilai } F03}{3}\right) \times \text{bobot perindikator}$

2. Menentukan nilai setiap aspek

- Nilai per aspek: $\sum \text{nilai perindikator}$

3. Menentukan indeks

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

Menentukan
nilai **INDIKATOR**



Menentukan
nilai **ASPEK**



Menentukan
nilai **INDEKS**

Formulir F-01 Excel

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER	
1.	Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Penyelenggara Pelayanan.
2.	Kami mohon untuk tidak mengubah bentuk <i>soft copy</i> kuesioner Excel (menambah atau mengurangi kolom dan baris) pada saat pengisian jawaban karena akan mengganggu dalam pengolahan data.
3.	Beberapa pertanyaan dalam kuesioner memiliki pertanyaan bersyarat, dimana jika pertanyaan awal tidak terpenuhi, maka secara otomatis Saudara tidak dapat melanjutkan pada pertanyaan selanjutnya.
4.	Pertanyaan dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:
a.	Pertanyaan dengan metode <i>check list</i> , membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silahkan untuk memilih jawaban yang paling sesuai.
b.	Pertanyaan bertanda bintang (*) merupakan pertanyaan pilihan. Silahkan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai.
c.	Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara.
5.	Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa salinan/file pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban.
6.	Jawaban dalam bentuk <i>soft copy</i> (file excel, file pdf, dan bukti dukung jawaban dapat dikirim lewat email: tu.yanlik@menpan.go.id atau rizky.amelia@menpan.go.id atau yenni.maria@menpan.go.id
7.	Untuk menghindari adanya <i>Human Error</i> , selain memberikan formulir dalam bentuk <i>softcopy</i> excel, disarankan agar dapat memberikan formulir <i>hardcopy</i> kepada evaluator atau mengirimkan dalam bentuk PDF

Formulir F-01 Manual

1. Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi riil 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 riil unit Saudara.
3. Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa Salinan/file pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban.

F-01 Manual

18.(2.e.K1) Pemberian Penghargaan

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

a. Apakah terdapat pemberian penghargaan kepada pegawai berprestasi

Ya Tidak

b. Berapa jangka waktu pemberian penghargaan?

<input checked="" type="checkbox"/>	Pernyataan (pilih salah satu)
<input type="checkbox"/>	Tiap 1 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 3 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 4 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 6 bulan
<input type="checkbox"/>	Tiap 1 tahun

Pilih salah satu jawaban

F-01 Manual

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

Penyusunan SP mengikutsertakan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduan masyarakat

a. Apakah dalam penyusunan SP melibatkan unsur masyarakat?

Ya [] Tidak []

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

- Tokoh Masyarakat
- Akademisi
- Dunia usaha
- LSM

Jawaban dapat Lebih dari satu

F-01 Manual

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

a. Sebutkan jam kerja kantor?

b. Sebutkan jam kerja layanan?

Diisi

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

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

d. Sebutkan jangka waktu penyelesaian jenis layanan?

e. Apakah ada pelayanan pada hari libur?

Ya Tidak

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

Ya Tidak

Sebutkan penambahan waktu ekstra pelayanan (diisi)



TERIMA KASIH