



MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PER.10/MEN/VIII/2011

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu ditetapkan dengan Peraturan Menteri;
- Mengingat : 1. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. [Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.12/MEN/VIII/2010](#) tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi;

8. [Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2011](#) tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
3. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (*bisnis proses*).
4. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
5. Pembina Teknis Pelayanan adalah unit kerja Eselon I yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
6. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
9. Kementerian adalah Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
10. Menteri adalah Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dimaksudkan untuk menjadi acuan dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.

Pasal 3

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi bertujuan agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan dan akuntabel.

Pasal 4

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai sasaran terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara obyektif, transparan dan akuntabel.

BAB III ORGANISASI, MEKANISME DAN INSTRUMEN PENILAIAN

Bagian Pertama Organisasi

Pasal 5

Organisasi penilaian kinerja unit pelayanan publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi terdiri dari :

a. Panitia Penentu Akhir (Pantuhir):

1. Pengarah : Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi
2. Ketua : Sekretaris Jenderal
3. Wakil Ketua : Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian
4. Sekretaris : Kepala Bagian Ketatalaksanaan
5. Anggota : Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, dan Kepala Badan

b. Tim Penilai Kementerian:

1. Ketua : Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian
2. Sekretaris : Kepala Bagian Ketatalaksanaan
3. Anggota : Sekretaris Direktorat Jenderal, Sekretaris Inspektorat Jenderal, dan Sekretaris Badan atau para Pejabat yang diusulkan dari masing-masing unit eselon 1

Pasal 6

Pantuhir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a mempunyai tugas menentukan unit pelayanan publik yang berhak menerima Penghargaan Menteri yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

Pasal 7

Tim Penilai Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mempunyai tugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian kepada Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian.

Bagian Kedua Mekanisme Penilaian

Pasal 8

- (1) Unit Kerja Eselon I mengajukan usulan maksimal 3 (tiga) unit pelayanan publik terbaik di lingkungannya kepada Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian selaku Ketua Tim Penilai Kinerja unit pelayanan publik Kementerian.
- (2) Pengajuan usulan unit pelayanan publik terbaik dengan menyampaikan surat pengantar resmi dari pimpinan unit kerja Eselon I yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik yang diusulkan menjadi nominasi penerima penghargaan Menteri.

Pasal 9

- (1) Berdasarkan hasil penilaian kinerja unit pelayanan publik, Tim Penilai Kementerian mengusulkan 3 (tiga) nominasi unit pelayanan publik terbaik yang akan mendapatkan penghargaan Menteri.
- (2) Kelengkapan dokumen usulan nominasi unit pelayanan publik terbaik yang telah dilakukan penilaian adalah sebagai berikut :
 - a. Surat pengantar resmi dari Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian;
 - b. Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Ketua Tim Penilai Kementerian, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Menteri ini;
 - c. Pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik yang telah diberi nilai, serta setiap lembarnya telah diparaf oleh Tim Penilai Kementerian, dan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terbaru yaitu pada tahun saat dilaksanakannya penilaian kinerja unit pelayanan publik; dan
 - d. Catatan keunggulan unit pelayanan publik yang bersangkutan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Menteri ini.

Pasal 10

Kategori penghargaan Menteri yang diterima oleh UPP terbaik yaitu:

- a. Nilai 91-100 kategori nilai “terbaik” berhak mendapat piala;
- b. Nilai 81-90 kategori nilai “baik” berhak mendapat piagam.

Bagian Ketiga Instrumen Penilaian

Pasal 11

Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini.

Pasal 12

Instrumen penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 meliputi:

- a. Cara Penentuan Nilai pada Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- b. Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yang terdiri dari:
 1. Visi dan/atau misi serta motto pelayanan (10%);
 2. Sistem dan prosedur pelayanan (35%);
 3. Sumber Daya Manusia (35%);
 4. Sarana dan prasarana pelayanan (20%).

**BAB IV
PEMBERIAN PENGHARGAAN**

Pasal 13

Pemberian penghargaan diselenggarakan setiap tahun kepada 3 (tiga) unit pelayanan publik terbaik.

**BAB V
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 14

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, Peraturan Menteri ini diundangkan dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Agustus 2011

**MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

Drs.H.A.MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 5 September 2011

**MENTERI
HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

PATRIALIS AKBAR, SH

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR 547

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PER.10/MEN/VIII/2011

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

FORMULIR PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

A. Cara Penentuan Nilai pada Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

1. Lingkari nilai pada kolom 7 (nilai) sesuai dengan kondisi lapangan yang dapat dibuktikan yaitu:

- ✓ Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan komponen penilaian tersebut **seluruhnya tidak terpenuhi** dan bisa dibuktikan berikan nilai 0
- ✓ Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan komponen penilaian tersebut **sebagian terpenuhi** dan bisa dibuktikan, diberikan nilai 50.
- ✓ Apabila perkiraan kondisi yang berkaitan dengan komponen penilaian tersebut **seluruhnya terpenuhi** dan bisa dibuktikan, diberikan nilai 100.

2. Seluruh aspek penilaian (1.1 sampai dengan 4.3 yang berjumlah 69 perkiraan kondisi) yang ada di kolom 1 (komponen penilaian) **harus dinilai.**

B. Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
1. Visi-Misi-Motto (1.1-1.4) (Bobot 10%)						
(1.1) Apakah visi dan misi yang ada mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik?	1	Tidak ada visi dan misi	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai visi dan misi			0
	2	Ada visi dan misi, namun kurang memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan tersebut mengenai visi dan misi 2. Lima puluh persen pelaksana yang diwawancarai tidak memahami visi dan misi 3. Menjadi acuan perencanaan dalam sebagian tugas pelayanan	✓ Meminta dokumen tertulis tentang visi dan misi unit pelayanan ✓ Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap visi dan misi ✓ Analisis kesesuaian dokumen RPJM dengan rumusan visi dan misi	✓ Copy dokumen visi dan misi ✓ Foto visi dan misi di tempat-tempat strategis pada lokasi unit pelayanan ✓ Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana ✓ Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM dengan rumusan visi dan misi (rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan misi)	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	3	visi dan misi memotivasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan mengenai visi dan misi 2. Semua Pegawai memahami visi dan misi 3. Menjadi acuan dalam perencanaan pelaksanaan tugas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen tertulis tentang visi dan misi unit pelayanan ✓ Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap visi dan misi ✓ Analisis kesesuaian dokumen RPJM dengan rumusan visi dan misi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen visi dan misi ✓ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana visi dan misi dipampangkan ✓ Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana ✓ Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM dengan rumusan visi dan misi (rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan misi). 	100
(1.2) Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?	4	Tidak ada motto Pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto	Penilai meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai)		0
	5	Ada, motto belum sepenuhnya menjadi penuntun perilaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pernyataan tertulis dokumen motto 2. Belum semua Pegawai memahami motto 3. Motto belum sepenuhnya menjadi perilaku para pelaksana. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang dinilai ✓ Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto sebagai penuntun perilaku 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen Motto ✓ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Motto dipampangkan ✓ Catatan hasil wawancara tentang pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
				✓ Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto	✓ Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto	
	6	Ada, motto menjadi penuntun perilaku	<ol style="list-style-type: none"> Semua Pegawai memahami motto Motto sepenuhnya menjadi acuan penuntun perilaku para pelaksana. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai ✓ Mengadakan wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto ✓ Melakukan observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen motto ✓ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Motto dipampangkan ✓ Catatan hasil wawancara dengan pimpinan unit pelayanan /wakil atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap motto ✓ Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pelaksana pelayanan dengan motto 	100
(1.3) Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?	7	Tidak ada motto pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto	Meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai)		0

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	8	Diumumkan, namun belum diketahui oleh pengguna layanan secara luas	Motto terpampang, namun lebih banyak pengguna pelayanan belum mengetahui	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengobservasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan ✓ meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai ✓ Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hasil observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman motto ditempatkan ✓ Copy dokumen motto ✓ Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan 	50
	9	Diumumkan kepada pengguna layanan secara luas dan banyak yang sudah mengetahui	Motto yang menggambarkan perilaku pelaksana dan produk pelayanan, telah dipahami para pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai ✓ Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen motto ✓ Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan 	100
(1.4) Apakah terdapat Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan?	10	Tidak ada Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan	Penilai meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan unit pelayanan yang di nilai		0
	11	Ada, diumumkan tetapi tidak disosialisasikan	Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan terpampang di beberapa tempat, namun pengguna pelayanan belum mengetahui	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen tertulis tentang Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan unit pelayanan yang di nilai ✓ Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan ✓ Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang pemenuhan Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan. 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	12	Ada Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan, sudah disosialisasikan dan dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan dipampangkan di tempat-tempat strategis di lingkungan unit pelayan 2. Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan sudah disosialisasikan dan dilaksanakan 3. Penyelenggaraan dan hasilnya (produknya) sesuai dengan standar pelayan sebagaimana yang dimaklumatkan/ dijanjikan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan ✓ Meminta laporan sosialisasi Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan ✓ Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayan tentang pemenuhan Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan ✓ Laporan sosialisasi Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan ✓ Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayan tentang pemenuhan Maklumat Pelayan atau Janji Pelayan. 	100
		JUMLAH NILAI KOMPONEN PENILAIAN 1 (jumlah total komponen 1.1 s/d 1.4)				
		NILAI KOMPONEN 1 (jumlah nilai komponen penilaian 1 dikali bobot nilai komponen 0.1)				

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
2. Sistem dan Prosedur (2.1-2.10) (Bobot 35%)						
(2.1) Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan?	13	Tidak ada				0
	14	Ada, namun belum digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, 2. SOP dan/atau standar pelayanan tidak dipampang di tempat pelayanan 3. SOP dan/atau standar pelayanan belum digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan ✓ Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, ✓ Mewancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan ✓ Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan ✓ Catatan hasil wawancara atau observasi 	50
	15	Ada dan digunakan sepenuhnya sebagai acuan pelaksanaan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada dituangkan dalam SK, 2. SOP dan/atau standar pelayanan dipampang di tempat pelayanan 3. Pemberian pelayanan dilaksanakan sesuai SOP dan/atau standar yang ditentukan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan ✓ Meminta copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan, ✓ Mewancarai minimal 3 orang pelaksana pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan ✓ Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan ✓ Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
(2.2) Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?	16	Tidak ada				0
	17	Ada, namun tidak digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen, 4. Pengelolaan berkas/dokumen tidak dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen ✓ Meminta copy SK/ penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen ✓ Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen ✓ Melihat media pencatatan berkas/dokumen ✓ Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen ✓ Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen ✓ Copy Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen ✓ Foto media pencatatan berkas/dokumen ✓ Catatan hasil wawancara Petugas pengelola berkas/dokumen 	50
	18	Ada dan digunakan sepenuhnya dalam pengelolaan berkas/dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tempat berkas/dokumen, 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen, 3. Ada SK/Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen, 4. Pengelolaan berkas/dokumen dilakukan sesuai dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen ✓ Meminta copy SK/ penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen ✓ Melihat SK/Juknis pengelolaan berkas/dokumen ✓ Melihat media pencatatan dokumen/berkas ✓ Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/Juklak tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen ✓ Copy SK/penunjukan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen ✓ Copy Juklak tentang pengelolaan berkas/dokumen ✓ Foto media pencatatan berkas/dokumen ✓ Catatan hasil wawancara Petugas pengelola berkas/dokumen 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
(2.3) Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2000 dalam menyelenggarakan pelayanan publik?	19	Tidak ada				0
	20	Ada, namun mencakup sebagian dari fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO atas kurang dari 50% dari seluruh fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, ✓ Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi 	Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	50
	21	Ada, mencakup seluruh fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO atas 50% atau keseluruhan fungsi pelayanan (fungsi pelayanan di lihat dari struktur organisasi)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat, ✓ Bandingkan unit kerja yang ada dalam ruang lingkup sertifikat terhadap total unit kerja yang ada dalam struktur organisasi 	Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	100
(2.4) Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan?	22	Tidak ada				0
	23	Ada namun tidak dilaksanakan dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan ✓ Meminta arsip pengelolaan pengaduan, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, ✓ Copy arsip pengelolaan pengaduan ✓ Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	24	Ada dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan, 3. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, ✓ Meminta arsip pengelolaan pengaduan, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen (SK) tentang sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan, ✓ Copy arsip pengelolaan pengaduan, ✓ Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan 	100
(2.5) Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan ?	25	Tidak ada				0
	26	Ada, namun hanya berfungsi sebagian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya, 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu tidak aktif atau hanya kadang-kadang saja 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
					✓ Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian sistem pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu	
	27	Ada dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya, 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu aktif melakukan kegiatan dan memiliki catatan tentang hasil kerjanya, 3. Temuan/rekomendasi kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu digunakan untuk melakukan perbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu, ✓ Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian sistem pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu 	100
(2.6) Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas?	28	Tidak ada				0
	29	Ada, namun tidak jelas dan tidak dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai, 2. Uraian tugas tidak menggambarkan kegiatan apa yang harus dilakukan dan ukuran keberhasilannya, 3. Uraian tugas tidak dilaksanakan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, ✓ Memeriksa isi uraian tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, ✓ Catatan hasil pemeriksaan isi uraian tugas. 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	30	Ada, jelas, dilaksanakan dan dievaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai, 2. Uraian tugas secara jelas menggambarkan kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap pegawai sesuai jabatan/fungsinya masing-masing, 3. Ada ukuran kinerja, 4. Ada evaluasi kinerja secara berkala. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, ✓ Memeriksa isi uraian tugas, ✓ Meminta hasil penilaian kinerja berkala (minimal 3 orang pegawai sebagai contoh). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ copy dokumen (SK) tentang uraian tugas, ✓ Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas, ✓ Copy arsip hasil evaluasi kinerja (minimal 3 orang pegawai sebagai contoh). 	100
(2.7) Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?	31	Tidak ada persyaratan pelayanan.				
	32	Ada, diumumkan namun belum diterapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK, 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Hanya sebagian dari persyaratan pelayanan yang sudah dilaksanakan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta dokumen persyaratan pelayanan ✓ Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, ✓ Observasi pelaksanaan persyaratan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan pelayanan ditempatkan, ✓ Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan. 	50
	33	Ada, diumumkan dan diterapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK, 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen persyaratan pelayanan ✓ Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana persyaratan pelayanan ditempatkan, 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			tempat yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan, 3. Setiap komponen pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan pelayanan.	✓ Observasi pelaksanaan persyaratan.	✓ Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan.	
(2.8) Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan?	34	Biaya/tarif tidak jelas, tidak ada dasar hukum penetapan, dan tidak diumumkan.	1. Tidak ada kepastian biaya/tarif pelayanan yang diberlakukan, 2. Ada pungutan tidak resmi atas pelayanan.	✓ Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, ✓ Observasi fakta pembebanan biaya/ tarif pelayanan.	✓ Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, ✓ Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi.	0
	35	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, namun tidak diumumkan.	1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, 3. Ketentuan tentang biaya tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan, 4. Masih ada pungutan lain (tambahan) di luar biaya/tarif yang sudah ditetapkan dalam ketentuan.	✓ Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, ✓ Observasi fakta pembebanan biaya/ tarif pelayanan.	✓ Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, ✓ Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi.	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	36	Biaya/tarif jelas, ada dasar hukum penetapan, diumumkan dan diterapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan, 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas, Ketentuan tentang biaya tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan, 4. Pengguna pelayanan membayar biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan biaya/tarif, 5. Tidak ada pungutan lain (tambahan) di luar ketentuan tentang biaya/tarif pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan, ✓ Observasi fakta pembebanan biaya/ tarif pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif, ✓ Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana biaya/tarif pelayanan diumumkan, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan tentang biaya/tarif pelayanan ✓ Catatan hasil observasi. 	100
(2.9)Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?	37	Tidak ada				0
	38	Ada, diumumkan, namun tidak selalu ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai, dengan standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, ✓ Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, ✓ Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi. 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	39	Ada, diumumkan, dan ditepati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang dipapan pengumuman, 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan atau lebih dari standar waktu yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang fakta pemenuhan standar waktu pelayanan, ✓ Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, ✓ Foto situasi di lingkungan unit pelayanan di mana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi. 	100
(2.10) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?	40	Tertutup dan tidak ada informasi pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna layanan.				0
	41	Ada informasi yang dapat di akses oleh pengguna layanan, tetapi informasi tambahan hanya diberikan jika diminta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian informasi pelayanan dapat diperoleh, 2. Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, ✓ Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya, ✓ Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing), ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contoh/copy media informasi yang tersedia, ✓ Foto situasi lingkungan unit pelayanan di mana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi ✓ Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	42	Ada informasi yang dapat di akses oleh pengguna layanan, dan informasi tambahan selalu ditawarkan tanpa diminta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan, 2. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami isi informasi yang diberikan, 3. Ada petugas khusus penanganan pelanggan 4. (<i>customer care</i>) atau setiap petugas bertindak sebagai <i>customer care</i> di bidang tugasnya masing-masing. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia, ✓ Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster, dan sejenisnya, ✓ Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing), ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contoh/copy media informasi yang tersedia, ✓ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan, ✓ Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi ✓ Catatan hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi. 	100
		JUMLAH NILAI KOMPONEN PENILAIAN 2 (jumlah total komponen 2.1 s/d 2.10)				
		NILAI KOMPONEN 2 (jumlah nilai komponen penilaian 2 dikali bobot nilai komponen 0.35)				

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
3. Sumber Daya Manusia (3.1-3.6) (Bobot 35%)						
(3.1) Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)?	43	Tidak ada				0
	44	Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, namun hanya sebagian yang diterapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, 2. Hanya sebagian yang diterapkan, 3. Tidak ada evaluasi berkala tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan, 4. Masih ditemukan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman, 5. Pengguna pelayanan masih mengeluhkan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minta copy dokumen pedoman perilaku ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, ✓ Observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen pedoman perilaku ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, ✓ Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan. 	50
	45	Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, diterapkan dan dievaluasi secara berkala	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, 2. Seluruh ketentuan tentang pedoman sikap 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minta copy dokumen pedoman perilaku ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy dokumen pedoman perilaku ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			<p>dan perilaku petugas pelayanan sudah diterapkan,</p> <p>3. Ada evaluasi berkala tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan,</p> <p>4. Keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran terhadap ketentuan sikap dan perilaku diterima dan ditindaklanjuti.</p>	<p>dengan ketentuan yang ada,</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan ✓ Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan, ✓ Laporan evaluasi ketaatan terhadap pedoman sikap dan perilaku, ✓ Catatan (rekor) tanggapan/tindak lanjut keluhan pengguna pelayanan. 	<p>dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, tentang pelanggaran.</p>	
(3.2) Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	46	Buruk	Sikap petugas Sama sekali tidak peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. ✓ Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. ✓ Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai. 	0
	47	Cukup baik	Sikap petugas peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan namun kurang ramah dalam melayani	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. ✓ Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. ✓ Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai. 	50
	48	Baik	Sikap petugas peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. ✓ Observasi sikap dan perilaku pegawai. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
					✓ Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai.	
(3.3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	49	Tidak disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 50% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	0
	50	Cukup disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, baru kurang dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Catatan hasil observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas. 	50
	51	Disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, sudah lebih dari 75% pegawai yang sudah mulai bekerja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <input type="checkbox"/> Meminta copy rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Observasi ketaatan petugas pelayanan terhadap jam kerja, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil pemeriksaan rekam (<i>check clock</i>, jika ada) dan/atau absensi, ✓ Catatan hasil observasi ketaatan petugas 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
				✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	pelayanan terhadap jam kerja, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	
(3.4) Bagaimana tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	52	Tidak peka/responsif	1. Petugas tidak memberi perhatian dan lebih dahulu aktif menanyakan kepada pengguna pelayanan tentang layanan apa yang mereka perlukan, 2. Petugas cenderung tidak mau melayani dan bersikap acuh tak acuh kepada pengguna layanan	✓ Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	✓ Catatan hasil observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas, ✓ Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	0
	53	Cukup peka/ cukup responsif	1. Petugas memberi perhatian hanya setelah pengguna pelayan menghampiri dan menanyakan sesuatu, 2. Petugas cenderung membiarkan pengguna pelayanan dan bersikap acuh tak acuh jika tidak dihampiri dan disapa lebih dahulu	✓ Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	✓ Catatan hasil observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas ✓ Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	50
	54	Peka/responsif	1. Petugas selalu memberi perhatian kepada pengguna pelayan dan selalu pro-aktif lebih	✓ Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas,	✓ Catatan hasil observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas,	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			<p>dahulu menghampiri dan menyapa pengguna pelayanan,</p> <p>2. Petugas selalu memberikan penjelasan dan arahan tentang bagaimana pengguna pelayanan dapat segera dilayani, dan berusaha memberi sesuatu (layanan tambahan) jika pengguna layanan harus menunggu (misalnya : bahan bacaan, brosur, mencarikan tempat duduk)</p>	<p>✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.</p>	<p>✓ Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.</p>	
(3.5) Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?	55	Kurang terampil	<p>1. Petugas terlihat tidak cekatan,</p> <p>2. Petugas terlihat tidak cakap atau tidak terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan,</p> <p>3. Sering membuat kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dan/atau bahkan merugikan pengguna layanan</p>	<p>✓ Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan,</p> <p>✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.</p>	<p>✓ Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan,</p> <p>✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.</p>	0
	56	Cukup terampil	<p>1. Petugas terlihat cekatan dan sigap melaksanakan tugas</p>	<p>✓ Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan,</p>	<p>✓ Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan,</p>	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas terlihat cukup cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan tidak segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah, 3. Masih cukup banyak terjadi kelambanan dan kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. 	
	57	Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlihat cekatan dan sigap melaksanakan tugas, 2. Petugas terlihat cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah, 3. Semua pekerjaan pelayanan diselesaikan secara cepat dan tepat, 4. Tidak terjadi kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya atau bahkan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan, ✓ Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan, ✓ Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. 	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			merugikan pengguna layanan			
(3.6) Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan?	58	Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai, 2. Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai atas prakarsa unit pelayanan jarang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain, 3. Pelatihan peningkatan kemampuan dan keterampilan yang diikuti sering tidak relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen usulan/rencana kerja komponen pengembangan pegawai, ✓ Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), ✓ Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	0
	59	Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai tetapi belum selalu sesuai dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai, 2. Peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain, 3. Pelatihan peningkatan kemampuan masih kurang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya, ✓ Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), ✓ Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	60	Ada kebijakan dan pengembangan pegawai selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada kebijakan dan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan, 2. Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan, 3. Kegiatan pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai yang diikuti oleh para pegawai selalu disesuaikan dengan kebutuhan rencana peningkatan kualitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy dokumen rencana kerja (program kerja) dan memeriksa komponen rencana pengembangan pegawai di dalamnya, ✓ Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja), ✓ Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai 	100
		JUMLAH NILAI KOMPONEN PENILAIAN 3 (jumlah total komponen 3.1 s/d 3.6)				
		NILAI KOMPONEN 3 (jumlah nilai komponen penilaian 3 dikali bobot nilai komponen 0.35)				
4. Sarana dan Prasarana (4.1-4.3) (Bobot 20%)						
(4.1) Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses	61	Sarana didayagunakan tidak secara optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Memeriksa kesesuaian 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian 	0

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
pelayanan telah didayagunakan secara optimal?			jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. Lebih dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan.	Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan ✓ Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan ✓ Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	
	62	Sarana sebagian besar sudah didayagunakan secara optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. Kurang dari 50% sarana yang ada di dalam daftar tidak didayagunakan.	✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan ✓ Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan.	✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan ✓ Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	50
	63	Semua sarana didayagunakan secara optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada, 2. 90% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan ✓ Memeriksa gudang/ tempat penyimpanan sarana pelayanan.	✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan ✓ Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
(4.2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	64	Sarana pelayanan kurang efektif, kurang bersih, kurang terawat sehingga mengganggu kenyamanan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi, 2. Sebagian sarana yang tersedia itupun sudah ada yang rusak ringan tetapi tidak diperbaiki, 3. Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Meng-observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya ✓ Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan ✓ Foto situasi pelayanan 	0
	65	Sarana pelayanan cukup efektif, cukup bersih, cukup terawat sehingga cukup nyaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru, 2. Sarana yang rusak segera diperbaiki, 3. Kelengkapan sarana pelayanan cukup memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) 3. Penataan ruangan cukup baik untuk menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya ✓ Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan ✓ Foto situasi pelayanan 	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
	66	Sarana pelayanan efektif, terawat nyaman, bersih, sehingga	<ol style="list-style-type: none"> Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru, Sarana tidak ada yang rusak, Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copy Daftar Inventaris sarana pelayanan, ✓ Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya ✓ Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan ✓ Foto situasi pelayanan 	100
(4.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, <i>email</i> dan lainnya)?	67	Tidak ada sarana pengaduan	Tidak tersedia sarana yang memungkinkan para pengguna pelayanan dengan mudah menyampaikan Pengaduan atau Saran.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan Kotak Pengaduan atau Kotak Saran. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan Kotak Pengaduan atau Kotak Saran. 	0
	68	Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) tetapi tidak berfungsi dengan baik Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan Pengaduan atau Saran, 	Mengamati isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, <i>email</i> dan lainnya)	Catatan hasil pengamatan isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, <i>email</i> dan lainnya)	50

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
			5. Para petugas tidak peduli apakah Sarana Pengaduan dimanfaatkan oleh para pengguna pelayanan.			
	69	Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) dan berfungsi dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) berfungsi dengan baik 2. Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan Pengaduan atau Saran, 3. Para petugas mendorong dan membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan, 4. Secara berkala unit pelayanan menyelenggarakan event (Tahun, Bulan, Minggu Pengaduan) 	Mengamati isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, <i>email</i> dan lainnya)	Catatan hasil pengamatan isi Sarana Pengaduan (isi Kotak pengaduan, rekaman telepon tol, <i>email</i> dan lainnya)	100

KOMPONEN PENILAIAN (1)	NO KODE (2)	PERKIRAAN KONDISI (3)	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI (4)	TEKNIK PENGAMBILAN DATA (5)	SUMBER PEMBUKTIAN (6)	NILAI (7)
		JUMLAH NILAI KOMPONEN PENILAIAN 4 (jumlah total komponen 4.1 s/d 4.3)				
		NILAI KOMPONEN 4 (jumlah nilai komponen penilaian 4 dikali bobot nilai komponen 0.2)				
NILAI AKHIR	=	$\frac{(\text{NILAI KOMPONEN 1} + \text{NILAI KOMPONEN 2} + \text{NILAI KOMPONEN 3} + \text{NILAI KOMPONEN 4})}{0.1 \times 400 + 0.35 \times 1000 + 0.35 \times 600 + 0.2 \times 300}$				X 100

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Agustus 2011

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

Drs. H. A. MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PER.10/MEN/VIII/2011

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

BERITA ACARA

A. BERITA ACARA TIM PENILAI KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN

Pada hari ini....., tanggal....., tahun....., kami Tim Penilai
Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian, dengan ini menyatakan telah
melakukan penilaian terhadap

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tim Penilai Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian

Tahun

Koordinator :

Anggota : 1.
2.
3.....
4.....

Mengetahui,
Sekretaris Unit Kerja Eselon I yang Menilai,

.....

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

B. BERITA ACARA TIM PENILAI AKHIR

Pada hari ini....., tanggal....., Tahun....., kami Tim Penilai Akhir, dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, telah memperoleh hasil sebagai berikut :

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

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Ketua Tim Penilai Akhir,

(.....)

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Agustus 2011

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA.

ttd.

Drs.H.A.MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si

LAMPIRAN III
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PER.10/MEN/VIII/2011

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Hasil Penilaian

Formulir Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nama Unit Pelayanan	:	
Hasil Penilaian Form Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik	:	
Kualifikasi	:	() Piala () Piagam
Catatan Keunggulan UPP :		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Hasil Penilaian IKM	:	

Ketua Tim Penilai Kinerja
Unit Pelayanan Publik Kementerian
Tahun

(.....)

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Agustus 2011

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA.

ttd.

Drs.H.A.MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si