Lampiran

Nomor : 067/ /401.021/2018

Tanggal : April 2018

**INDIKATOR PENILAIAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK**

**TAHUN 2018**

|  | **ASPEK** | **BOBOT** | **CONTOH BUKTI DUKUNG** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ASPEK 1.** | **KEBIJAKAN PELAYANAN** | **30%** |  |
| **Kelompok 1** | **Standar Pelayanan (SP)**  **Indikator:**   * + 1. Tersedianya SP yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik     2. Tersedianya SP yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (per jenis layanan)     3. Sistem antrian     4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)     5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan dan dipublikasikan     6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku     7. Informasi atas SP dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh masyarakat     8. Tersedia SP yang tepat guna (substansi/isi SP) |  | * Dokumen SK Standar pelayanan (memuat 14 komponen per jenis layanan) * Publikasi Standar Pelayanan di :  1. ruang pelayanan 2. website resmi Perangkat Daerah 3. aplikasi SIPP (<https://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login>)  * Dokumen Berita Acara Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan * Dokumentasi penandatanganan Berita Acara Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan * Mesin/Nomor antrian |
| **Kelompok 2** | **Maklumat Pelayanan**  **Indikator:**  1.2.1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat |  | Publikasi maklumat pelayanan di:   * Ruang pelayanan * Website resmi Perangkat Daerah |
| **Kelompok 3** | **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  **Indikator:**  1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM  1.3.2. Informasi SKM yang diketahui seluruh lapisan masyarakat  1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup  1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM |  | * Dokumen Hasil Survey Kepuasan Masyarakat * Publikasi nilai hasil survey kepuasan masyarakat beserta penjelasan singkat pada ruang pelayanan dan website resmi Perangkat Daerah |
| **ASPEK 2** | **PROFESIONALISME SDM** | **18%** |  |
| **Kelompok 1** | **Kompetensi**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan |  | * SK penetapan nomenklatur SDM Unit Pelayanan * Daftar Pegawai * Sertifikat kompetensi |
| **Kelompok 2** | **Responsifitas**  **Indikator:**   * + 1. Pelaksana layanan yang responsive waktu     2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan) |  | * SK penetapan jam pelayanan * Survey pengguna layanan |
| **Kelompok 3** | **Kode Etik**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan |  | SK penetapan aturan perilaku dan kode etik |
| **Kelompok 4** | **Penghargaan dan Sanksi**  **Indikator:**   * + 1. Pemberian penghargaan     2. Pemberian sanksi |  | * SK penetapan penghargaan * SK penetapan sanksi |
| **Kelompok 5** | **Budaya Pelayanan**  **Indikator:**  2.5.1. Budaya Pelayanan |  | Ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut (hasil observasi, foto, dokumen) |
| **ASPEK 3** | **SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK** | **15%** |  |
| **Kelompok 1** | **Parkir dan ruang tunggu**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses     2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman     3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai |  | * Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir * Parkir dilengkapi CCTV * Terdapat pemeriksaan karcis/kartu parker dan STNK * Tempat parkir terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat dengan tarif gratis * Ruang tunggu dilengkapi TV, bahan bacaan, monitor antrian, AC/sirkulasi udara |
| **Kelompok 2** | **Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus |  | Terdapat perlakuan khusus dan sarana khusus bagi kelompok rentan (step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, toilet khusus difabel, petugas khusus yang membantu, loket khusus difabel) |
| **Kelompok 3** | **Sarana Penunjang Lain**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/photocopy/toko ATK |  | * Tersedia kantin * Tersedia fotokopi * Tersedia ruang laktasi/nursery * Tersedia arena bermain anak |
| **Kelompok 4** | **Sarana Front Office**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka     2. Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka |  | * Layanan konsultasi berupa meja khusus terpisah dengan layanan lain * Layanan pengaduan berupa ruangan khusus |
| **ASPEK 4** | **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK** | **15%** |  |
| **Kelompok 1** | **Sistem Informasi Elektronik**  **Indikator:**   * + 1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik     2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan     3. Kepemilikan situs dan Pengelola situs     4. Pemutakhiran data dan informasi situs |  | * Sudah input standard pelayanan dan publikasi pada aplikasi SIPP (<https://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login>) * Website resmi Perangkat Daerah yang update |
| **Kelompok 2** | **Sistem Informasi Non Elektronik**  **Indikator:**   * + 1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik |  | Leaflet, papan pengumuman, banner, dsb |
| **ASPEK 5** | **KONSULTASI DAN PENGADUAN** | **15%** |  |
| **Kelompok 1** | **Konsultasi**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat     2. Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses |  | Tersedia petugas khusus, ruang khusus, telepon/sms/WA untuk layanan konsultasi |
| **Kelompok 2** | **Pengaduan**  **Indikator:**   * + 1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat     2. Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses |  | * Tersedia petugas khusus, ruang khusus, telepon/sms/WA untuk layanan pengaduan * Buku register pengaduan * Laporan pengaduan pelayanan publik secara berkala |
| **ASPEK 6** | **INOVASI** | **7%** |  |
|  | **Indikator:**  Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsipprinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. |  | * Penghargaan atas inovasi pelayanan publik * Dokumentasi inovasi pelayanan publik |

**a.n. WALIKOTA MADIUN**

**Pj. SEKRETARIS DAERAH**

**RUSDIYANTO, SH, M.Hum**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19671213 199503100**