



**LEMBAR PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK (UPP)**

F-01

Form Isian UPP

Unit Pelayanan :

Kabupaten/Kota :

Provinsi :

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

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.

Contact Person:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1) Sdri. Nur Farida, SE No. Hp:085785916055 | E-mail: bagianorganisasi37@gmail.com |
| 2) Sdri. Murdiana Puspandaru, SH No. Hp: 08113041494 | E-mail: bagianorganisasi37@gmail.com |
| 3) Sdri. Marini Anggarwati No. Hp: 089698878616 | E-mail: bagianorganisasi37@gmail.com |
| 4) Sdr. Lukas No. Hp: 089650158134 | E-mail: bagianorganisasi37@gmail.com |

2 (1.a.K2) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)

Tersedianya Standar Pelayanan Perjenis layanan

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

3. 1.a.k3 Sistem Antrian

Sistem antrian secara elektronik dan dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan yang serumpun. Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)

a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan?

Ya [] Tidak []

b. Jika jawaban pertanyaan di atas “ada”, maka Sistem antrian yang digunakan di unit pelayanan:

Elektronik Non Elektronik

c. Kondisi sistem antrian (jawaban dapat lebih dari satu):

- Nomor antrian ditampilkan (di layar antrian)
- Diarahkan ke loket yang dituju
- Dipandu melalui pengeras suara
- Dibagi setiap jenis layanan / atau dikelompokkan bagi setiap jenis layanan serumpun

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

7. (1.a.As) Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada pelaksana layanan secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email dan website/media sosial

Bagaimana pengguna mengakses informasi tentang SP

(√)	Media
	Tatap muka
	Membaca di lokasi tempat layanan
	Melalui media sms
	Melalui telepon
	Email
	Website / Media sosial

8. (1.a.B) Tersedia SP yang tepat guna.

Mohon isi kolom berikut sesuai dengan kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan
	SP memberikan kemudahan persyaratan layanan
	SP memberikan kemudahan prosedur layanan
	SP memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, keamanan produk layanan)
	SP menyediakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan

MAKLUMAT PELAYANAN

9. (1.b.T) Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.

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).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan?

Ya Tidak

b. Apakah maklumat pelayanan didokumentasikan?

Ya Tidak

c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?

Ya Tidak

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Sebutkan media publikasi maklumat pelayanan

(√)	Media Publikasi
	media informasi di dalam ruangan (poster/banner)
	leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak
	media sosial atau website
	Bentuk informasi lainnya (baliho/billboard)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

10. (1.c.P) Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM. Bagaimana upaya penyelenggara layanan untuk melibatkan sebanyak-banyaknya publik dalam mengisi SKM.

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak.
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, hanya yang permohonannya disetujui.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung dan/atau online.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online.
	tidak ada pengisian SKM

11. (1.c.T) Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak).

- a. Apakah tersedia dokumentasi hasil survei kepuasan masyarakat?

Ya Tidak

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

(√)	Media Publikasi
	Arsip
	Ruang Pelayanan
	Media sosial
	Website
	Baliho
	Banner
	Leaflet

(√)	Media Publikasi
	Pamflet
	Brosur
	Buku saku
	Katalog
	Poster
	Media cetak

12. **(1.c.Ak)**Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

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

Berapa Banyak tindak lanjut hasil SKM untuk setiap jenis pelayanan dilaksanakan?

a. Berapa jumlah jenis pelayanan yang disurvei (X)

b. Berapa jumlah jenis pelayanan yang tidak disurvei (Y)

c. Berapa jumlah jenis pelayanan yang ditindaklanjuti (Z)

13. **(1.c.B)** Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM

a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?

Ya [] Tidak []

b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
<input type="checkbox"/>	1 tahun setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	6 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	3 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	1 bulan setelah laporan SKM terbit
<input type="checkbox"/>	Sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti (sebelum 1 bulan)

PROFESIONALISME SDM

KOMPETENSI

14. **(2.a.Ak)** Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.
Sebutkan jumlah pelaksana layanan serta kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana layanan?
- a. Apakah tersedia informasi mengenai posisi pelaksana pelayanan?
Ya Tidak
 - b. Apakah tersedia informasi mengenai masa kerja pelaksana pelayanan?
Ya Tidak
 - c. Apakah tersedia informasi mengenai pendidikan formal pelaksana pelayanan?
Ya Tidak
 - d. Apakah tersedia informasi mengenai diklat yang pernah diikuti pelaksana pelayanan?
Ya Tidak
 - e. Apakah tersedia informasi mengenai sertifikat yang dimiliki pelaksana pelayanan?
Ya Tidak

Lampirkan data dukung dari pertanyaan di atas

RESPONSIVITAS

15. **(2.b.Ak1)** Pelaksana layanan yang responsif waktu.
- a. Sebutkan jam kerja kantor?
 - b. Sebutkan jam kerja layanan?
 - 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)

- 16. (2.b.Ak.2)** Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).
 Bagaimana kesigapan petugas dalam memberikan layanan (waktu respon) ?
 (pilih salah satu jawaban)
- a. Sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menunggu untuk dilayani)
 - b. Cepat (1 – 2 menit)
 - c. Agak lambat (3 – 4 menit)
 - d. Lambat (5 – 7 menit)
 - e. Sangat lambat (diatas 7 menit)

KREDIBILITAS / INTEGRITAS

- 17.(2.d.K)** Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.
- a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan?
 Ya Tidak
 - b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan meliputi:

√	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
	Hak dan kewajiban
	Larangan KKN
	Larangan diskriminasi
	Sanksi
	Penghargaan

Sebutkan nama peraturan tersebut

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?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Tiap 1 bulan
	Tiap 3 bulan
	Tiap 4 bulan
	Tiap 6 bulan
	Tiap 1 tahun

19. (2.e.K2) Pemberian Sanksi

Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Berapa lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Selambatnya 1 bulan
	Antara 1 – 3 bulan
	Antara 4 – 6 bulan
	Antara 7 – 12 bulan
	Lebih dari 1 tahun

20. (2.g.Ak) Budaya Pelayanan

Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

- | |
|-----------------------------------|
| Mengenakan pakaian seragam khusus |
|-----------------------------------|
- | |
|---------------------------|
| Mengenakan identitas nama |
|---------------------------|
- | |
|--|
| Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan |
|--|
- | |
|--|
| Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun) |
|--|
- | |
|----------------|
| Lainnya, |
| |

SARANA PRASARANA

KELAYAKAN RUANG PARKIR, TAMAN DAN PENGHIJAUAN

21. (3.a.As) Tersedia tempat parkir aman dan nyaman.

- a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?
Ya Tidak
- b. Dimana letak area parkir
Di dalam area kantor Di luar area kantor
- c. Apakah terdapat petugas parkir?
Ya Tidak
- d. Bagaimana tarif parkir di unit Saudara?
Gratis Berbayar Rp.
- e. Apakah terdapat pemeriksaan karcis / kartu parkir?
Ya Tidak
- f. Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat?
Ya Tidak
- g. Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Ya Tidak

Dalam bentuk (diisi)

Lampirkan Foto tempat parkir

KELAYAKAN FASILITAS RUANG TUNGGU PELAYANAN

22. (3.b.k1) Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan

Sebutkan fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Unit Saudara

√	Sarana Ruang Tunggu (dapat lebih dari satu)
	Televisi
	Bahan Bacaan
	Monitor Antrian
	AC
	Air Minum
	hotspot/wifi
	area merokok
	ruang ibadah

Lampirkan Foto Ruang Tunggu

23. **(3.b.As)** Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.

a. Apakah tersedia toilet di area ruang tunggu pelayanan?

Ya Tidak

Jika jawaban "ya", sarana apa saja yang tersedia

√	Fasilitas Toilet (dapat lebih dari satu)
	Kloset Duduk
	Kloset Jongkok
	Wastafel
	Toiletres (tissue, sabun dll)
	Air Bersih

b.

c. Apakah toilet pria dan toilet wanita telah dipisahkan?

Ya Tidak

KELAYAKAN FASILITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS

24. **(3.c.K)** Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di unit Saudara

Lampirkan Foto Fasilitas Berkebutuhan Khusus

√	Sarana Prasarana
	step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda
	toilet khusus difabel
	loket khusus
	petugas khusus
	Kursi roda
	Lainnya (diisi di bawah)
	...

SARANA PENUNJANG LAINNYA

25. **(3.d.As1)** Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Sarana Prasarana
	kantin untuk pengguna layanan
	fasilitas mesin fotocopy
	Ruang Laktasi/nursery
	Arena Bermain Anak

Lampirkan Foto Sarpras Penunjang

SARANA FRONT OFFICE

26. (3.e.As2) Tersedia sarana *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.

Apakah tersedia sarana layanan konsultasi dan informasi berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan pengaduan) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya?

Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

Ya [] Tidak []

Lampirkan Foto Front Office Konsultasi

27. (3.e.As4) Tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.

Apakah tersedia sarana layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabung dengan konsultasi dan informasi) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

Ya [] Tidak []

Lampirkan Foto Front Office Pengaduan

30. **(4.a.Ak1)** Kepemilikan situs dan Pengelola Situs unit pelayanan

a) Jenis situs yang dimiliki?

√	Jenis Situs (dapat lebih dari satu)
	Blogspot
	CMS (Joomla, Wordpress)
	Media Sosial
	Website

b) Jenis kepemilikan situs yang dimiliki? (pilih salah satu)

√	Jenis kepemilikan situs (pilih salah satu)
	Komersil non pemerintah
	Milik SKPD lain di lingkungan Pemda
	Milik Pemda
	Milik unit pelayanan dan dikelola oleh unit pelayanan

31. **(4.a.Ak2)** Pemutakhiran data dan informasi situs.

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)
	Setiap hari
	Setiap minggu
	Setiap bulan
	Setiap semester
	Setiap tahun

32. **(4.b.T)** Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat

Sebutkan lokasi publikasi SIPP non elektronik yang dimiliki di unit Saudara

√	Lokasi Publikasi (dapat lebih dari satu)
	Di area ruang pelayanan
	Ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll)
	Perpustakaan daerah
	Kantor pemerintah yang lain
	Didistribusikan ke <i>stakeholder</i>

KONSULTASI DAN PENGADUAN

MEDIA KONSULTASI

33. **(5.1.a.K)** Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Sebutkan sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Konsultasi (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Ruang khusus konsultasi	
	Alamat surat konsultasi	
	SMS	
	Email	
	Telepon	
	Website	
	Media sosial	
	Petugas khusus penanganan konsultasi	

34. **(5.1.a.As)** Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.

a. Apakah arsip proses konsultasi telah dimuat di media informasi bagi masyarakat?

Ya Tidak

b. Jika ada, sebutkan nama media informasi:

No.	Nama Media Informasi	
1	Website	
2	Majalah	
3	
4	
5	

MEDIA PENGADUAN

35. **(5.2.a.K)** Tersedia sarana pengaduan yg mudah diakses semua pengguna layanan.

Sebutkan sarana dan media pengaduan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Pengaduan (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Kotak pengaduan	
	Alamat surat pengaduan	
	Petugas khusus penanganan pengaduan	
	Email	
	SMS / Telepon	
	Website	
	Media sosial	

As Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

Apakah **HASIL** penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.
	Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya.

37. (6) Inovasi Pelayanan Publik

a. Apakah tersedia inovasi pelayanan publik

Ya Tidak

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

--	--

b. Berapa lama inovasi dilaksanakan?

Lebih dari 1 tahun Kurang dari 1 tahun

c. Apakah inovasi dilaksanakan secara berkelanjutan

Ya Tidak

d. Apakah inovasi sudah atau dapat direplikasi

Ya Tidak

e. Apakah inovasi sudah diikutsertakan dalam **Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)**

Ya Tidak

f. Sebutkan penghargaan yang diterima inovasi

√	Penghargaan (dapat lebih dari satu)
	TOP 99 KIPP
	TOP 9/TOP 35/TOP 40 KIPP
	Penghargaan dari instansi lain (di luar KemenPANRB)
	Sudah pernah diikutsertakan dalam UNPSA

38. E-Services

E-service adalah penyediaan layanan melalui Internet, baik layanan komersial (perdagangan) maupun layanan non-komersial (biasanya disediakan oleh pemerintah) dimana terjadi transaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

a. Apakah tersedia layanan e-service di unit Saudara

Ya Tidak

b. Sebutkan layanan apa saja yang sudah menerapkan e-service

1	
2	
3	
4	
5	

c. Bagaimanakah penerapan e-service di unit Saudara? (pilih salah satu)

	Keseluruhan proses (dari awal sampai akhir mendapatkan layanan)
	Hanya pada sebagian proses

39. Cashless Payment (sistem pembayaran non tunai)

a. Sistem pembayaran yang digunakan di unit Saudara

√	Sistem Pembayaran (dapat lebih dari satu)
	Pembayaran Tunai
	Pembayaran Non Tunai, berupa:
	Transfer
	E-money
	Mesin EDC (untuk kartu debit/kredit)

b. Apakah pembayaran non tunai berlaku untuk seluruh jenis layanan?

Seluruh Sebagian

c. Sebutkan jenis pelayanan yang menerapkan sistem pembayaran non tunai

1	
2	
3	
4	
5	
6	