

BUPATI BATANG
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BATANG
NOMOR 41 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BATANG,

Menimbang :

a. bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan pada Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas pelayanan publik.;
b. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, sesuai kewenangan, dan taat asas, perlu melakukan pengawasan pelayanan publik;
c. bahwa pengawasan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah perlu diatur dengan Peraturan Bupati;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengawasan Pelayanan Daerah;

Mengingat :

1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah–Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang–Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah–Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor

41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 3381);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Batang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Batang.
4. Instansi Pemerintah adalah Pemerintah Kabupaten Batang
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
9. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/ kota.
10. Reviu adalah penelaahan ulang bukti-bukti suatu kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan.
11. Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu kegiatan dengan standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan, dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mcncapai tujuan.

12. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah.
13. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut PEKPPP adalah suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik.
14. PEKPPP Mandiri adalah kegiatan PEKPPP yang dilaksanakan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing.
15. Unit Lokus Evaluasi yang selanjutnya disingkat ULE adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
16. Evaluator adalah Tim atau individu yang ditetapkan dalam kegiatan PEKPPP untuk melakukan evaluasi.
17. Instrumen adalah alat ukur dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam PEKPPP.
18. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP merupakan hasil pengukuran yang diperoleh dari kegiatan PEKPPP.

Pasal 2

(1) Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau menjadi pedoman bagi APIP dan atau Tim dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(2) Tujuan Peraturan Bupati ini:
    a. agar penyelenggaraan Pelayanan Publik semakin berkualitas, akuntabel, sesuai kewenangan, taat asas, dan patuh terhadap norma, standar, prosedur, kriteria.
    b. agar pengawasan berjalan secara efektif, efisien, sesuai ketentuan dan kompetensi;
    c. agar pengawasan dapat terkoordinir secara baik dan memiliki prosedur yang jelas;
    d. meningkatkan kualitas pengawasan.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:
a. Reviu manajemen Pelayanan Publik;
b. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
c. Pemeriksaan Pelayanan Publik;
d. Pembinaan Dan Pemantauan;
e. pendanaan

BAB II
REVIU MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Reviu

Pasal 4

(1) Reviu dilakukan untuk memperoleh keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik telah dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang Pelayanan Publik sebagai upaya membantu Bupati untuk melakukan pencegahan korupsi.
(2) Reviu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan:
    a. meningkatkan kepatuhan/ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria di bidang Pelayanan Publik; dan
    b. meningkatkan mutu/kualitas pelayanan kepada masyarakat.

(3) Ruang lingkup Reviu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
   b. Manajemen Pelayanan Publik meliputi:
      1. pelaksanaan pelayanan;
      2. pengelolaan pengaduan masyarakat;
      3. pengelolaan informasi;
      4. pengawasan internal;
      5. penyuluhan kepada masyarakat; dan
      6. pelayanan konsultasi,
   c. survey kepuasan masyarakat; dan
   d. inovasi.

Bagian Kedua
Manajemen Pelayanan Publik

Pasal 5

Manajemen Pelayanan Publik meliputi:
a. pelaksanaan pelayanan;
b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. pengelolaan informasi;
d. pengawasan internal;
e. penyuluhan kepada masyarakat;
f. pelayanan konsultasi; dan
g. Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Reviu Manajemen Pelayanan Publik

Pasal 6

(1) Reviu Manajemen Pelayanan Publik dilaksanakan oleh APIP.
(2) Tata Cara Reviu Manajemen Pelayanan Publik tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
(3) Tata Cara Reviu Manajemen Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai pedoman bagi APIP.

BAB III
PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 7

(1) PEKPPP dalam Peraturan ini merupakan PEKPPP Mandiri
(2) PEKPPP Mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari atas:
   a. PEKPPP Mandiri Nasional; dan
   b. PEKPPP Mandiri Instansional.

Bagian Kedua
PEKPPP Mandiri Nasional

Pasal 8

(1) PEKPPP Mandiri Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a, merupakan kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah di lingkungannya sendiri.
(2) PEKPPP Mandiri Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat keterlibatan Kementerian PANRB untuk melakukan verifikasi/validasi atas hasil PEKPPP yang dilakukan oleh Evaluator internal Pemerintah Daerah.

(3) Dalam rangka PEKPPP Mandiri Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan pendampingan, supervisi dan fasilitasi kepada Perangkat Daerah yang menjadi ULE.
(4) Mekanisme verifikasi/validasi atas hasil PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(5) Hasil verifikasi/validasi atas hasil PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan IPP.

Bagian Ketiga
PEKPPP Mandiri Instansional

Paragraf 1
Umum

Pasal 9

(1) PEKPPP Mandiri Instansional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b, merupakan kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah di lingkungannya sendiri.
(2) Hasil dari PEKPPP Mandiri Instansional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan IPP yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.
(3) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melaporkan hasil PEKPPP Mandiri Instansional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kementerian yang membidangi urusan pendayagunaan aparatur Negara.
(4) Mekanisme PEKPPP Mandiri Instansional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Paragraf 2
Tujuan PEKPPP Mandiri Instansional

Pasal 10

Tujuan PEKPPP Mandiri Instansional untuk :
a. memperoleh informasi dan bahan yang lebih lengkap dan komprehensif untuk penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
b. menyusun nilai IPP dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala; dan
c. memberikan penghargaan kepada Penyelenggara dan/atau Unit Lokus yang berprestasi.

Paragraf 3
Sasaran PEKPPP Mandiri Instansional

Pasal 11

Sasaran PEKPPP Mandiri Instansional adalah:
a. Meningkatnya kepatuhan/ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang Pelayanan Publik; dan
b. Meningkatnya kinerja dan mutu/kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Paragraf 4
Ruang Lingkup PEKPPP Mandiri Instansional

Pasal 12

Ruang Lingkup PEKPPP Mandiri Instansional meliputi:
a. Standarisasi kebijakan pelayanan;
b. Partisipasi masyarakat dalam Pelayanan Publik;
c. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
d. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;

e. Kondisi sarana prasarana;
f. Digitalisasi pelayanan;
g. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
h. Ketersediaan inovasi Pelayanan Publik.

Paragraf 5
Instrumen PEKPPP Mandiri Instansional

Pasal 13

Instrumen PEKPPP Mandiri Instansional yang digunakan terhadap ULE terdiri atas:
a. Penilaian dari Evaluator; dan
b. Penilaian dari pengguna layanan.

Bagian Keempat
Tim PEKPPP

Pasal 14

(1) Untuk melaksanakan PEKPPP Mandiri Instansional sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat (2) huruf b dibentuk Tim PEKPPP dengan Keputusan Bupati.
(2) Tim PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari atas:
    a. Tim PEKPPP Daerah; dan
    b. Tim Teknis PEKPPP.
(3) Tim PEKPPP Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan tim yang memberikan arahan kepada Tim Teknis PEKPPP dan bertanggungjawab atas pelaksanaan PEKPPP.
(4) Tim Teknis PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan tim yang melaksanakan penilaian atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari atas unsur:
    a. Jabatan Fungsional PPUPD pada Inspektorat Daerah;
    b. pelaksana atau sub koordinator pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; dan
    c. Perangkat Daerah terkait sesuai dengan kebutuhan.
(5) Untuk kelancaran dan tertib administrasi pelaksanaan PEKPPP, dapat dibentuk Sekretariat Tim PEKPPP yang bertempat di Inspektorat Daerah

Pasal 15

(1) Tim PEKPPP Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat 2 huruf b berdasarkan laporan hasil Evaluasi dari Tim Teknis PEKPPP melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan di tingkat Daerah.
(2) Pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kategori Pelayanan Publik.
(3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam bentuk:
    a. piagam;
    b. piala; dan/atau
    c. hadiah atau bentuk lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
(4) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Perangkat Daerah yang mendapatkan peringkat 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) berdasarkan kategori :
    a. nilai tertinggi berdasarkan pemeringkatan; dan
    b. nilai tertinggi berdasarkan besaran peningkatan hasil penilaian tahun berkenaan dibandingkan dengan hasil penilaian tahun sebelumnya.

BAB IV
PEMERIKSAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 16

Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan apabila terdapat:
a. pengaduan masyarakat; dan/atau
b. perintah Bupati atau Wakil Bupati.

Bagian Kedua
Pemeriksaan atas Pengaduan Masyarakat

Pasal 17

(1) Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dilakukan untuk membuktikan dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik atau pelanggaran Standar Pelayanan.
(2) Tujuan Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk:
    a. membuktikan dugaan adanya penyimpangan oleh pelaksana pelayanan; dan
    b. memberikan saran rekomendasi terkait penjatuhan sanksi.
(3) Sasaran Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk membuktikan ada atau tidaknya dugaan penyimpangan yang dituduhkan dalam surat pengaduan.

Bagian Ketiga
Pemeriksaan atas Perintah Bupati atau Wakil Bupati

Pasal 18

(1) Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena perintah Bupati atau Wakil Bupati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b dilakukan untuk perbaikan tata kelola penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(2) Tujuan Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena perintah Bupati atau Wakil Bupati dimaksud pada ayat (1) untuk:
    a. memperoleh keyakinan yang memadai bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik telah dilakukan sesuai norma, standar, prosedur, kriteria di bidang Pelayanan Publik; dan
    b. memberikan rekomendasi perbaikan atas beberapa kelemahan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(2) Sasaran Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya perintah Bupati atau Wakil Bupati dimaksud pada ayat (1) yakni:
    a. meningkatkan tata kelola penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
    b. meningkatkan kinerja dan mutu penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Keempat
Tata Cara Pemeriksaan

Pasal 19

(1) Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dilaksanakan oleh APIP.
(2) Tata Cara Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V
PEMBINAAN DAN PEMANTAUAN

Pasal 20

(1) Bupati melakukan pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
(2) Pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
(3) Dalam melaksanakan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah lain sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 21

Inspektorat Daerah melakukan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi hasil pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PENDANAAN

Pasal 22

Pendanaan pelaksanaan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah dibebankan pada:
a. anggaran pendapatan belanja daerah; dan/atau
b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Batang.

Ditetapkan di Batang
pada tanggal 26 November 2024

Pj. BUPATI BATANG,

ttd

LANI DWI REJEKI

Diundangkan di Batang
pada tanggal 26 November 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG,

ttd

ARI YUDIANTO

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,

BUDIONO, SH.,MH.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710331 199003 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN BATANG TAHUN 2024 NOMOR 41

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BATANG
NOMOR 41 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN TEKNIS REVIU MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan masih buruk.

Kualitas pelayanan publik yang buruk dan belum patuhnya para unit penyelenggara pelayanan publik dalam mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik dapat berpotensi mengakibatkan terjadinya tindak pidana korupsi oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Berdasarkan Laporan Komisi Pemberantasan Korupsi dalam pedoman penilaian Monitoring Center For Prevention (MCP) Tahun 2024, modus korupsi terkait dengan pelayanan publik mayoritas adalah pada penerimaan suap/gratifikasi. Selain itu persyaratan yang rumit dan tidak transparannya proses perijinan menjadi hal lain yang perlu dicegah dalam konteks pencegahan korupsi . kerawanan korupsi pada area perijinan antara lain :

a. Tidak ada transparansi tata ruang yang dapat diketahui oleh masyarakat luas
b. Pengajuan perubahan tata ruang atau tata ruang tidak sesuai namaun pemohon tetap meminta agar izin tetap diproses
c. Persyaratan perijinan/rekomendasi teknis belum terpenuhi namun pemohon memaksakan untuk tetap diproses
d. Penyuapan untuk percepatan proses perijinan/rekomendasi teknis atau pemberian gratifikasi karena perizinan/rekomendasi teknis telah diproses tepat waktu
e. Perizinan diproses secara tertutup tanpa melalui aplikasi yang dapat diakses secara online oleh masyarakat. Terdapat aplikasi perizinan online

namun digunakan hanya jika sudah menyerahkan sejumlah uang tertentu kepada petugas perizinan/rekomendasi teknis.

Untuk itu, diperlukan reviu atas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah diselenggarakan dengan mendasarkan asas-asas pelayanan publik dan dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi. Reviu Pelayanan Publik tersebut dilakukan oleh APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah) sebagai bentuk *Quality Assurance* dengan melakukan penelaahan atau *pengujian terbatas* terhadap:

a. Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
b. Manajemen Pelayanan Publik dengan fokus :
    1) Pelaksanaan Pelayanan,
    2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
    3) Pengelolaan Informasi
    4) Pengawasan Internal
    5) Penyuluhan Masyarakat
    6) Pelayanan Konsultasi
c. Survey Kepuasan Masyarakat
d. Inovasi

Reviu tersebut tidak mencakup pengujian secara mendalam atas pelaksanaan pelayanan publik serta tidak dirancang untuk mengungkap adanya kecurangan (fraud), namun diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan asas-asas penyelenggaaan pelayanan publik, Standar Pelayanan yang ditetapkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang pada akhirnya dapat membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi

1.2. Dasar Hukum

a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 20156 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
c. Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5357);
d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2017 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 6041);
e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
f. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kab. Batang Tahun 2018 Nomor 4);
g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daera (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1270);

h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
o. Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
p. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2019 Nomor 4);
q. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa (Berita Daerah kabupaten Batang Tahun 2022 Nomor 48);
r. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2023 Nomor 18).

1.3. Ketentuan Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.
c. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

d. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik
e. Standar pelayanan adalah tolok 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
f. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan
g. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian keglatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik
h. Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah usaha, tindakan, dan kegiatan yang ditujukan untuk menjamin penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dcngan kctentuan peraturan perundang-undangan.
i. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah inspektorat jenderal kementerian, unit pengawasan lembaga pemerintah nonkementerian, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/ kota;
j. Reviu adalah penelaahan ulang buktibukti suatu kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Pejabat Fungsional (PPUPD) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Batang dalam melaksanakan Reviu Manajemen Pelayanan Publik.

Sedangkan tujuan dilakukannya Reviu adalah untuk memperoleh keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Ruang Lingkup Reviu meliputi :

a. Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
b. Manajemen Pelayanan Publik meliputi :
   1) Pelaksanaan Pelayanan,
   2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
   3) Pengelolaan Informasi
   4) Pengawasan Internal
   5) Penyuluhan Kepada Masyarakat
   6) Pelayanan Konsultasi
c. Survey Kepuasan Masyarakat
d. Inovasi

1.6. Pelaksana

Reviu Manajemen Pelayanan Publik dilaksanakan oleh APIP, khususnya pada Inspektorat Pembantu Bidang Pengawasan PPUPD dan Pemerintahan Desa sesuai dengan tugas fungsinya dan sesuai dengan tugas jabatan fungsional PPUPD sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 54 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional PPUPD dan Surat Edaran Bersama Kemendagri, KPK, dan BPKP

No.11 Tahun 2024 No.700.1/3013/Sj dan No.HK.01.00/SE.3/K/D3/2024 Tgl 8 Juli 2024 tentang Penguatan APIP.

1.7. Asas-asas Reviu Pelayanan Publik

Pelaksanaan Reviu Manajemen Pelayanan Publik mendasarkan pada asas

a. Efektif

   Artinya pencapaian tujuan reviu atau target dalam batasan waktu yang ditetapkan atau diperbandingkan antara input dan output dalam berbagai aktivitas tahapan reviu sampai dengan pencapaian tujuan reviu terpenuhi,

b. Efisien

   Artinya pencapaian target reviu dengan menggunakan input tertentu menghasilkan output yang maksimum

c. Akuntabel

   Artinya hasil reviu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB II
METODOLOGI, KRITERIA, DAN STANDAR REVIU

2.1. Metodologi Reviu

Metodologi adalah cara atau teknik yang digunakan untuk memperoleh keyakinan atau kebenaran. Untuk memperoleh suatu keyakinan dalam melakukan reviu seringkali digunakan satu atau lebih cara. Adapun metodologi yang sering digunakan dalam reviu diantaranya adalah

a. pengumpulan data, dokumen dan informasi
b. penelaahan/analisis atas data dan dokumen
c. penelusuran
d. wawancara/klarifikasi/konfirmasi

2.2. Kriteria

Kriteria adalah peraturan-peraturan yang digunakan untuk membandingkan dengan fakta atau kondisi yang dijumpai atau diketemukan pada saat reviu. Peraturan-peraturan itu dapat berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah ataupun Peraturan Kepala Daerah.

Adapun regulasi atau kriteria yang dapat digunakan dalam melaksanakan reviu manajemen Pelayanan Publik diantara contohnya adalah :

a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 20156 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
c. Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
f. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Penetapan Standar Pelayanan;
h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Informasi;
i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan;;
k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik;
l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

n. Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
o. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;

Dalam menggunakan Kriteria – kriteria tersebut, PPUPD harus cermat dan teliti agar peraturan yang dijadikan kriteria adalah peraturan-peraturan yang masih berlaku.

2.3. Standar Reviu

Standar Reviu adalah kriteria atau ukuran mutu minimal untuk melakukan reviu manajemen Pelayanan Publik yang wajib dipedomani oleh PPUPD yaitu meliputi : standar umum, standar pelaksanaan, komunikasi Tindak Lanjut, dan standar kualitas hasil kerja.

1) Standar Umum

Standar umum Reviu Manajemen Pelayanan Publik meliputi :

a. Syarat formal
   1. Memiliki SK Jabatan Fungsional PPUPD, atau
   2. Memiliki SK CPNS Formasi PPUPD
b. Syarat personal pengetahuan
   1. Pernah mengikuti diklat orientasi tugas /pembentukan PPUPD
   2. Pernah mengikuti diklat teknis substantif pengawasan Urusan Pemerintahan Konkuren
   3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik
   4. Memiliki integritas, dan kompetensi
   5. Pernah mengikuti sosialisasi, bimtek atau pks yang berhubungan dengan Pelayanan Publik
c. Jumlah personil

   Susunan tim meliputi :

   a) Penanggungjawab selaku Pengendali Mutu sebanyak 1 orang
   b) Wakil Penanggungjawab sebanyak 1 (satu) orang
   c) Supervisor sebanyak 1 (satu) orang
   d) Ketua Tim sebanyak 1 (satu) orang
   e) Anggota Tim minimal 1 (satu) orang
d. Alokasi waktu reviu.

   Waktu pelaksanaan reviu prinsipnya disesuaikan dengan jumlah personil yang dilibatkan, namun idealnya minimal 10 (sepuluh) hari kerja.
e. Kecermatan Profesional

   PPUPD harus menggunakan keahlian profesioanalnya dengan cermat dan seksama (due professional care) dan secara hati-hati (prudent) dalam setiap penugasannya.
f. Kepatuhan terhadap kode etik

   Dalam melakukan reviu JFPPUPD untuk mematuhi kode etik dan kode perilaku sebagaimana diatur dalam Peraturan Asosiasi Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Nomor 1 Tahun 2024.

2) Standar Pelaksanaan

Standar pelaksanaan adalah ukuran yang menjelaskan sifat reviu dan menyediakan kerangka kerja untuk melaksanakan dan mengelola pekerjaan yang dilaksanakan oleh PPUPD.

a. Standar perencanaan

   Sekurang-kurangnya tercantum dalam Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) atau adanya perintah dari pimpinan tertinggi pemda.
b. Standar supervisi
   1. adanya reviu secara berjenjang

2. adanya pemantauan dari manajemen

c. Standar teknis pelaksanaan reviu

1. Tahap Persiapan

1.1. Nota Dinas usulan rencana reviu

1.2. Penyusunan Program Kerja Reviu dan Langkah Kerja

1.3. Pembentukan Tim reviu

1.4. Koordinasi Teknis dengan Perangkat Daerah yang melakukan pembinaan terkait Pelayanan Publik dan Perangkat Daerah yang akan direviu

1.5. Pembekalan Teknis kepada seluruh anggota Tim.

2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan dan Pengujian bukti.

2.1. Entri Meeting (pertemuan awal)

2.2. Pelaksanaan langkah kerja dan metodologi reviu

2.3. Penggunaan Kriteria (peraturan) yang relevan

2.4. Penyusunan Kertas Kerja Reviu

2.5. Reviu Kertas Kerja secara berjenjang

2.6. Penyusunan Catatan Hasil Reviu (CHR)

2.7. Reviu CHR secara berjenjang

2.8. Penyampaian CHR

2.9. Ekpose /Pembahasan CHR

2.10. Penyusunan dan Penandatanganan Berita Acara Pembahasan CHR

2.11. Exit Meeting (pertemuan akhir)

2.12. Pendokumentasian

d. Standar pelaporan

1. Penyusunan draf pelaporan

2. Reviu draf Pelaporan secara berjenjang

3. Ekpose draf pelaporan bila diperlukan

4. Otentifikasi (penandatanganan) pelaporan

5. Penyampaian / pendistribusian pelaporan

3. Standar Komunikasi Tindak Lanjut

Standar komunikasi adalah ukuran / standar yang mengatur tentang ketentuan dalam mengkomunikasikan hasil-hasil reviu kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang menekankan pada hal kepastian saran dan rekomendasi telah ditindaklanjuti yang mencakup :

a. Komunikasi dengan pihak yang direviu

b. Adanya Prosedur / mekanisme pemantauan

c. Pemberian Status Temuan

4. Standar Kualitas Hasil Kerja

Standar kualitas hasil kerja adalah standar dari hasil kerja pelaksanaan pengawasan yang dihasilkan, sesuai dengan kualitas hasil kerja yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional PPUPD.

BAB III
TAHAPAN REVIU

Tahapan Reviu Manajemen Pelayanan Publik meliputi tahap perencanaan atau persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap pelaporan.

3.1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan atau biasa disebut tahap persiapan adalah kegiatan – kegiatan yang dilakukan meliputi :

a. Penyusunan instrumen reviu antara lain pembuatan nota dinas, penyusunan program kerja reviu berikut langkah kerja dan format pelaporan.
   Hal yang harus diperhatikan dalam menyusun program kerja reviu adalah bahwa program kerja reviu akan digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pada saat melakukan penelaahan/analisis dan pengujian-pengujian atas fakta atau kondisi yang diketemukan.
b. Melakukan koordinasi teknis pihak yang akan direviu dan perangkat daerah yang melakukan pembinaan terkait Pelayanan Publik.
   Hal yang harus diperhatikan adalah bahwa perlu dijelaskan kepada pihak yang akan direviu meliputi maksud, tujuan, sasaran, ruang lingkup, jadwal, dokumen dan data yang dibutuhkan serta hal=hal penting lainnya.
c. Membentuk Tim Reviu dan dan penyusunan Surat Perintah Tugas.
   Hal yang harus diperhatikan saat pembentukan Tim Reviu adalah dengan mempertimbangkan kompetensi teknis yang secara kolektif harus dipenuhi dengan jumlah personil yang disesuaikan dengan beban kerja pelaksanaan kegiatan.
d. Melakukan pembekalan teknis kepada seluruh personil yang akan dilibatkan dalam tim.
   Pembekalan teknis kepada personil yang akan terlibat dalam reviu dilakukan sebelum penugasan dilaksanakan melalui pendidikan di kantor sendiri (PKS) dengan fokus pada penjelasan setiap uraian langkah kerja yang ada berikut kriteria yang akan digunakan serta hal-hal lainnya yang dianggap penting.
e. Melakukan pengumpulan informasi umum atau bahan-bahan pendukung yang dianggap penting.
   Informasi yang perlu dipersiapkan untuk mendukung pelaksanaan reviu diantaranya meliputi :
   1) Regulasi teknis yang terbaru terkait Pelayanan Publik
   2) Laporan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dari Komisi Ombudsman
   3) Laporan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dari Kementerian PANRB
   4) Dan dokumen lainnya yang penting.

3.2. Tahap Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan reviu manajemen Pelayanan Publik prinsipnya adalah meliputi kegiatan pelaksanaan dari langkah kerja yang telah ditetapkan, pelaksanaan kegiatan supervisi, dan pelaksanaan kegiatan penyusunan laporan awal, yang dimulai sebagai berikut :

a. Entry Meeting (pertemuan awal)
b. Pelaksanaan langkah kerja dan metodologi pemeriksaan
c. Penggunaan Kriteria (peraturan) yang relevan
d. Penyusunan Kertas Kerja Reviu
e. Reviu kertas kerja secara berjenjang
f. Penyusunan Catatan Hasil Reviu (CHR)
g. Reviu CHR secara berjenjang
h. Penyampaian dan pembahasan CHR
i. Penyusunan dan penandatanganan Berita Acara Pembahasan CHR
j. Penyampaian BA CHR
k. Exit Meeting (pertemuan akhir)
l. Pendokumentasian

3.3. Tahap Pelaporan

Laporan Hasil Reviu yang selanjutnya disingkat LHR adalah sekumpulan dokumen yang terutama berisi data temuan, simpulan atau pendapat, dan rekomendasi perbaikan yang dibuat oleh JFPPUPD, dan disampaikan kepada pihak atau pihak-pihak lain yang berkepentingan sebagai media komunikasi kepada pihak yang berwenang.

Laporan Hasil Reviu pada umumnya disajikan dalam bentuk Bab yang merupakan sarana mengkomunikasikan hasil reviu kepada pihak yang diperiksa dan pihak-pihak lain yang terkait. LHR sekurang-kurangnya memuat; ringkasan eksekutif, data umum atau informasi umum seperti dasar hukum, tujuan, sasaran, dan ruang lingkup; data hasil reviu, catatan/kelemahan hasil reviu, kesimpulan dan saran serta apresiasi.

Hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan LHP adalaah disusun dengan mendasarkan pada data dan informasi pada Kertas Kerja yang dibuat oleh masing-masing personil tim serta Berita Acara Pembahasan NP2HP.

Tahap Pelaporan meliputi kegiatan :

a. Penyusunan draf pelaporan
b. Reviu draf pelaporan secara berjenjang
c. Ekpose draf pelaporan bila diperlukan
d. Otentifikasi (penandatangan) pelaporan
e. Penyusunan nota dinas dan Surat Atensi atau Koreksi Intern (KI)
f. Penggandaan dan penyampaian laporan

BAB IV
INSTRUMEN REVIU

Instrumen Reviu adalah kelengkapan atau format-format yang harus disediakan atau digunakan oleh Tim Reviu pada saat pelaksanaan reviu mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan sampai dengan pelaporan.

Instrumen reviu disamping sebagai bentuk tertib administrasi tata kelola pengawasan, untuk menjamin akuntabilitas pelaksanaan reviu juga berfungsi sebagai standar kualitas hasil kerja Tim Reviu.

Rincian lengkap instrumen atau format-format yang diperlukan dalam Reviu Manajemen Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

4.1. Nota Dinas Rencana Pelaksanaan Reviu

Format Nota Dinas Rencana Pelaksanaan Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.1 berikut ini :

Kop Inspektorat

.....

.....

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Inspektur Daerah Kabupaten Batang
D a r i : Irban .....
Nomor : .....
Tanggal : .....
Lampiran : .....
Perihal : Rencana Pelaksanaan Reviu Manejemn Pelayanan Publik Tahun .....

Berdasarkan Keputusan Bupati Batang Nomor..... tanggal ..... tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun ..... diketahui bahwa pada bulan ..... Tahun ..... pengawasan yang akan dilakukan oleh Irban Pengawasan Bidang PPUPD dan Pemdes adalah melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun .....

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan Program Kerja Reviu Manajemen Pelayanan Publik yang diselenggarakan pada .....di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang Tahun ..... sebagai berikut :

1. Dasar Reviu
    1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
    2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
    3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
    4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
    5. Dstnya
2. Pelaksanaan Reviu
   Pelaksanaan Reviu dilaksanakan mulai tanggal .....
3. Tujuan Reviu
   Memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi.
4. Sasaran Reviu
    a. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik
    b. Meningkatnya mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.
5. Ruang lingkup Reviu
   Ruang Lingkup Reviu Pelayanan Publik meliputi:
    a. Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
    b. Manajemen Pelayanan Publik meliputi :
        1) Pelaksanaan Pelayanan,
        2) Pengelolaan pengaduan masyarakat
        3) Pengelolaan informasi
        4) Pengawasan internal
        5) Penyuluhan kepada masyarakat
        6) Pelayanan konsultasi
    c. Survey Kepuasan Masyarakat
    d. Inovasi

6. Rencana Susunan Tim

Penanggungjawab	:	Inspektur
Wakil Penanggungjawab	:	Inspektur Pembantu .....
Supervisor	:	.....
Ketua Tim	:	.....
Anggota Tim	:	1 .....
		2 Dstnya.

7. Obyek Reviu

   Reviu ini dilaksanakan pada penyelenggaraan Pelayanan Publik di ...

8. PKP dan langkah kerja

   Sebagai panduan pelaksanaan Reviu disusun Program Kerja Reviu dan langkah kerja Reviu sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon arahan lebih lanjut. Terima kasih.

Inspektur Pembantu Pengawasan
Bidang PPUPD dan Pemdes
Selaku Wakil Penanggungjawab

Nama
Pangkat
NIP.

4.2. Surat Pemberitahuan atau Surat Permintaan Dokumen Reviu

Format Surat Pemberitahuan atau Surat Permintaan Dokumen adalah sebagaimana tercantum pada Form.2 sebagai berikut **:**

Kop Inspektorat

.....

.....

Batang, ... 20....

Kepada Yth.
Kepala Dinas .....Kab. Batang
di-
BATANG

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : Permintaan Dokumen Kelengkapan Reviu Pelayanan Publik Tahun ...

Berdasarkan Keputusan Bupati Batang Nomor..... tanggal ..... tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun ..... diketahui bahwa pada bulan ..... Tahun ..... pengawasan yang akan dilakukan adalah melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun .....

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon bantuan saudara untuk dapat mengirimkan kelengkapan dokumen reviu berikut ini dalam bentuk hard copy dan soft copy sebagai berikut :

1. Kebijakan Pelayanan, meliputi :
   a. Keputusan Penetapan Jenis Pelayanan yang dilaksanakan
   b. Keputusan Pembentukan Forum Komunikasi Pelayanan Publik (FKP)
2. Manajemen Pelayanan Publik, meliputi :
   a. Pelaksanaan Pelayanan, meliputi :
      - Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan yang dilaksanakan
      - Standar Operasional Prosedur (SOP) dari masing-masing jenis pelayanan
   b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
      - SK Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan
      - Bukti-bukti administrasi penanganan pengaduan Tahun *ke n-1* dan Tahun *ke n*
      - Pelaporan pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilaksanakan pada Tahun *ke n-1*.
   c. Pengelolaan informasi, meliputi
      - Maklumat Pelayanan
      - Bukti pengumuman Maklumat Pelayanan dalam media massa
      - Sistem Informasi Pelayanan Publik

d. Pengawasan internal, meliputi :
- SK Pembentukan Tim Pengawasan Internal
- Bukti-bukti administrasi pelaksanaan tugas Tim Pengawasan Internal Tahun *ke n-1* dan Tahun *ke n*
- Laporan Hasil Pengawasan Internal pada Tahun *ke n-1* dan Tahun *ke n*

e. Penyuluhan kepada masyarakat, meliputi :
- SK Pembentukan Tim Penyuluhan Pelayanan Publik kepada masyarakat
- Bukti-bukti pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat pada Tahun *ke n-1* dan Tahun *ke n*
- Laporan hasil penyuluhan

f. Pelayanan konsultasi
- SK Pembentukan Tim Pelayanan Konsultasi Pelayanan Publik kepada masyarakat
- Bukti-bukti pelaksanaan Pelayanan Konsultasi kepada masyarakat pada Tahun *ke n-1* dan Tahun *ke n*
- Rekapitulasi pelaksanaan Pelayanan Konsultasi yang telah dilaksanakan

3. Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :
   a. SK Tim Survey (bila dilaksanakan secara mandiri)
   b. Kontrak/SPK (bila dilaksanakan oleh pihak ke 3)
   c. Instrumen survey
   d. Laporan Hasil Survey untuk masing-masing jenis pelayanan
4. Inovasi, meliputi
   a. Dasar Hukum
   b. Dukungan alokasi anggaran
   c. Hasil Inovasi
   d. Sertifikat penghargaan (bila ada)

Dokumen tersebut sudah harus kami terima selambat-lambatnya ..... dan diserahkan pada Sdr.....JFPPUPD .....pada Irban PPUPD dan Pemdes, Inspektorat Daerah Kabupaten Batang.

Demikian kami sampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG,

Nama
Pangkat
NIP.

Tembusan kepada Yth.
1. Bupati Batang (sebagai laporan);
2. Arsip.

4.3. Program Kerja Reviu

Format Program Kerja Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.3**.** sebagai berikut :

Kop Inspektorat

.....

.....

PROGRAM KERJA PENGAWASAN

A. UMUM

1.	Judul PKP	Reviu Manajemen Pelayanan Publik
2.	Nomor	.....
3.	Tanggal	.. ..
4.	Perangkat Daerah yang diawasi	Dinas .....
5.	Sifat Pengawasan	Prioritas Daerah / Mandatory
6.	Periode Pengawasan	Tahun .....
7.	Lama Pengawasan	Tanggal ..... sd ..... 20.... (.....) hari

B. DASAR REVIU

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa;
9. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang;
10. Dstnya

C. TUJUAN REVIU

Memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi.

D. SASARAN REVIU

1. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik;
2. Meningkatnya mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

E. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Reviu Pelayanan Publik meliputi:

a. Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
b. Manajemen Pelayanan Publik dengan fokus :
    1. Pelaksanaan pelayanan Pelaksanaan Pelayanan, meliputi Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan dan SOP dengan fokus pada profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana,
    2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
    3. Pengelolaan Informasi
    4. Pengawasan Internal
    5. Penyuluhan Masyarakat
    6. Pelayanan Konsultasi
c. Survey Kepuasan Masyarakat
d. Inovasi

F. POLA PELAPORAN

Pelaporan disajikan dalam bentuk BAB.

G. METODOLOGI

Reviu dilakukan dengan menggunakan metode:

1. Pengumpulan data / dokumen
2. Penelusuran/pengecekan
3. Penelaahan/ Analisis
4. Wawancara

H. BATASAN REVIU

Pelaksanaan Reviu ini dibatasi pada aspek-aspek yang tercantum pada ruang lingkup dan tidak dirancang untuk mengungkap adanya fraud (kecurangan) dan tidak melakukan pengujian secara mendalam.

I. SUSUNAN TIM

Penanggungjawab	:	.....
Wakil Penanggungjawab	:	.....
Supervisor	:	.....
Ketua Tim	:	.....
Anggota Tim	:	a. .....
		b. .....
		c. Dstnya

J. FOKUS, INDIKATOR, DAN LANGKAH KERJA REVIU

Guna mencapai tujuan Reviu, maka diperlukan Fokus, Indikator dan Langkah Kerja sebagai pedoman operasional sebagaimana terlampir.

Batang, ...20.....

Menyetujui Wakil Penanggungjawab	Supervisor	Ketua Tim
Nama NIP.	Nama NIP.	Nama NIP.

Mengetahui,
Inspektur Daerah

Nama
NIP.

4.4. Langkah Kerja Reviu

Format Langkah Kerja Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.4. berikut ini :

Lampiran	:	
Nomor		
Tanggal		

No.	Sasaran Pengawasan	Fokus/Ruang Lingkup Pengawasan	Indikator	Langkah Kerja	Nomor Langkah Kerja	Obyek pengawasan	Lama (hari) pengawasan	Pelaksana
1								
2	Dstnya							

Batang , ...20.....

Menyetujui Wakil Penanggungjawab Nama NIP	Supervisor Tim Nama NIP	Ketua Tim Nama NIP

Mengetahui,
Inspektur

Nama
NIP

4.5. Kertas Kerja Reviu (KKR)

Format Kertas Kerja Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.5.berikut ini :

Kop Inspektorat

.....

.....

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG	Disusun oleh / Tanggal	Parap.....(Anggota Tim)
	Direviu oleh / Tanggal	Parap.....(Ketua Tim)
	Disetujui oleh / Tanggal	Parap .....(Supervisor Tim)
KERTAS KERJA REVIU Nomor : ...		
Langkah Kerja Reviu	Penelaahan atas ..... *(sesuaikan dengan langkah Kerja yang diuji)*	
Substansi yang di-Reviu	Catatan Reviu	
1. .....(*sesuaikan dengan uraian langkah kerja yang ada)*		
2. Dstnya		
Hasil wawancara	.....	
Analisis dan Simpulan		

Catatan Reviu dari Supervisor/Ketua Tim Nama NIP	Batang, ... Pereviu Nama NIP

4.6. Catatan Hasil Reviu (CHR)

Format Catatn Hasil Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.6.sebagai berikut **:**

Kop Inspektorat

.....

.....

CATATAN HASIL REVIU
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....
TAHUN .....

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG	Disusun oleh/Tanggal ..... 20....	Tim Reviu
	Diteliti oleh/Tanggal ..... 20....	..... (Ketua Tim) Paraf .....
	Disetujui oleh/Tanggal ..... 20....	..... (Supervisor) Paraf .....

Sehubungan dengan Surat Perintah Tugas Inspektur Daerah Kabupaten Batang Nomor ..... tanggal ..... untuk melaksanakan Reviu Manajemen Pelayanan Publik Bidang .....Tahun ....., bersama ini kami sampaikan Catatan Hasil Reviu sebagai berikut :

I. DATA UMUM

1. Gambaran Umum

Berdasarkan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa salah satu langkah untuk memperkuat Otonomi Daerah adalah dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah. Dalam Pasal 344 UU No.23 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dinas .....selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di bidang .....telah menyelenggarakan jenis Pelayanan Publik sebagia berikut :

a. ..
b. Dstnya

2. HASIL REVIU

2.1. Penelaahan Atas Kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan publik

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik atas bidang.....yang menjadi tan ggungjawabnya, pada prinsipnya secara terbatas dapat diyakini telah/belum sepenuhnya sesuai dengan asas-asas dan ketentuan yang berlaku.

Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mendasarkan pada Peraturan Daerah Kab. Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan daerah nomor 4 Tahun 2028 tentang pelayanan Publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan Publik, Dinas .....telah :

a. .....
b. Dstnya

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

2.2. Penelahaan Atas pelaksanaan Manajemen Pelayanan

A. Maklumat Pelayanan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas.....telah menetapkan Maklumat Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan .....Nomor.....tanggal.....yaitu " ....."

Dari hasil reviu, Maklumat Pelayanan tersebut, pada prinsipnya ***dapat diyakini*** telah sesuai dengan ketentuan Maklumat Pelayanan yang diatur dalam UU No.23 Tahun 2014 Pasal 347 ayat (3).

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...

b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....

b. Dstnya

B. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan yaitu

i. ...

ii. Dstnya

Dari....jenis pelayanan tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini bahwa*** Standar Pelayanan yang telah disusun sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan;

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...

b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....

b. Dstnya

C. Standar Ooperasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....Jenis Pelayanan yang menjadi kewenangannya, Dinas ..... telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu :

a. ...

b. Dstnya

Dari hasil reviu pada prinsipnya ***dapat diyakini bahwa*** SOP tersebut telah disusun sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan atau telah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemprov dan kab/kota.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...

b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....

b. Dstnya

D. Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas .....telah membentuk unit penanganan pengaduan masayarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Disamping membentuk tim petugas/personil yang menangani pengaduan masyarakat, Dinas.....dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat telah dilakukan langkah-langkah seperti :

a. .....

b. Dstnya

Dari hasil reviu diketahui bahwa selama tahun .....terdapat pengaduan masyarakat sbb :

No.	Jenis pelayanan	Jumlah pengaduan	Yg ditangani	Status	
				Selesai	Proses

Dari data diatas pada prinsipnya pengelolaan penanganan pengaduan tersebut ***dapat diyakini telah/belum sepenuhnya*** sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.62

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

E. Pengelolaan Informasi

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah melakukan pengelolaan informasi pelayanan publik dengan melakukan pengumuman kepada masayarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas yaitu :

a. .
b. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam pengelolaan informasi pelayanan publik, telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 347.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

F. Pengawasan Internal

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit pengawasan internal dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Unit Pengawasan Internal selama Tahun..... telah melakukan kegiatan-kegiatan pengawasan sebanyak .....dan hasil pengawasan tersebut telah ditindaklanjuti seluruhnya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam melakukan pengawasan internal, telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

G. Penyuluhan Masyarakat

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit penyuluhan kepada masyarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Dalam tahun .....Dinas .....melalui Unit Penyuluhan Masyarakat telah melakukan kegiatan-sosialisasi dan edukasi kepada masayarakat mengenai:

a. Hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan sebanyak =

b. Hak dan kewajiban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak =
c. Peran serta masyarakaat dalam penyelenggaraan pelayanan sebanyak =
d. Mekanisme dan prosedur mendapatkan akses dan pelayanan sebanyak .....
e. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah melakukan penyuluhan kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

H. Pelayanan Konsultasi

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit pelayanan konsultasi kepada masyarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Dalam tahun .....Dinas .....melalui Unit Pelayanan Konsultasi telah memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat mengenai:

a. .....
b. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat yang membutuhkan, sesuai dengan ketentuan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

2.3. Penelaahan Atas Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....jenis pelayanan yang menjhadi kewenangannya, Dinas .....pada tahun.....telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap ....jenis pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Survey	Pelaksana Survey	Skor Survey
1				
2.				

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat, telah sesuai dengan ketentuan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

2.4. Penelaahan Atas Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....jenis pelayanan yang menjhadi kewenangannya, Dinas .....pada tahun.....telah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik sebanyak.....inovasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Bentuk inovasi yang dihasilkan	Bentuk penghargaan yg diterima	Dukunga kebijakar
1				
2.				

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam melakukan inovasi pelayanan publik telah sesuai dengan ketentuan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi No.91 Tahun 2021.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

3. HASIL WAWANCARA DAN TANGGAPAN PIHAK YANG DIREVIU

.....

4. KESIMPULAN DAN CATATAN KELEMAHAN

Berdasarkan hasil Reviu disimpulkan bahwa Dinas ..... pada prinsipnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diyakini sudah mendasarkan pada asas-asas pelayanan publik, dan telah diselenggarakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik

Namun demikian masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu untuk dilakukan pencermatan kembali dan koreksi yaitu :

1. .....
2. Dstnya

5. SARAN /REKOMENDASI

Atas beberapa kelemahan tersebut, maka direkomendasikan agar :

a. .....
b. Dstnya

	Batang, ...20.....
Supervisor	Ketua Tim
.....	.....
NIP.....	NIP.....

Menyetujui,
Inspetur Pembantu ...
Selaku Wakil Penanggungjawab

.....
NIP. .....

4.7. Berita Acara Pembahasan CHR

Format Berita Acara Pembahsan CHR adalah sebagaimana tercantum pada Form 7 sebagai berikut :

Kop Inspektorat

.....

.....

BERITA ACARA PEMBAHASAN
CATATAN HASIL REVIU MANEJEMN PELAYANAN PUBLIK .....
TAHUN .....

Pada hari ini .....Tanggal.....Bulan.....Tahun.....(00-00-000) kami yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Tim Reviu

No.	Nama	Nip	Jabatan Dalam Tim
1.	.....	.....	Supervisor

2.	.....	.....	Ketua Tim

2. Pihak Yang DiReviu

No.	Nama	Nip	Jabatan Dalam Dinas
1.	.....	.....	Kepala /Sekretaris/Kabid

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Kepala .....selaku pihak yang di-Reviu telah menerima, membaca, dan mempelajari serta memahami Naskah Catatan Hasil Reviu (CHR) yang disampaikan oleh Tim Reviu dan dilakukan pembahasan bersama pada tanggal .....
2. Kepala .....selaku pihak yang di-Reviu menyatakan bahwa pada prinsipnya setelah membaca dan mempelajari CHR, menyatakan telah mengerti, dan menerima serta bersedia akan menindaklanjuti saran rekomendasi yang ada dalam Laporan Hasil Reviu.
3. Adapun ringkasan CHR sebagaimana dimaksud pada diktum 1, dan 2 adalah sebagai berikut :

No.	Substansi Catatan	Rencana Saran Rekomendasi	Hasil pembahsan	
			Sepakat	Tidak sepakat dg Penjelasan
1.				
2	Dstnya			

4. Kedua belah pihak telah sepakat Berita Acara Pembahasan CHR ini sebagai dasar dalam penyusunan Laporan Hasil Reviu (LHR)

Demikian Berita Acara ini dibuat rangkap 2 (dua) dan ditandatangani untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....20.....

Kepala.....	Supervisor	Ketua Tim
Nama	Nama	Nama
Nip	Nip	Nip

4.8. Entry dan Exit Meeting Reviu

Format Entry Meeting Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.8 sebagai berikut :

Kop Inspektorat

.....

.....

NOTULEN ENTRY MEETING
REVIU MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....
TAHUN .....

Melaksanakan Surat Perintah Tugas Inspektur Daerah Kabupaten Batang Nomor ..... tanggal ..... 20.... untuk melaksanakan Reviu Manajemen Pelayanan Publik Bidang ..... Tahun ..... Tim Reviu telah melakukan *entry meeting* dengan pihak Dinas..... selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan hasil pertemuan sebagai berikut :

1. Tim Reviu pada saat *entry meeting* bertemu dan diterima oleh Pimpinan ..... yaitu :
   a. .....
   b. Dstnya
2. Tim Reviu memberikan penjelasan dan memaparkan mengenai, tujuan, sasaran, ruang lingkup, metodologi dan jadwal Reviu serta dokumen yang dibutuhkan .
3. Dalam kesempatan itu, terdapat hal-hal yang disampaikan antara lain:
   a. Kebutuhan data, dokumen dan informasi untuk menunjang Reviu;
   b. Pihak ..... yang diwakili oleh ..... menyampaikan bahwa pada prinsipnya menerima secara terbuka dan akan membantu Tim Reviu atas kelengkapan dokumen, data, dan keterangan yang dibutuhkan.

Demikian notulen *entry meeting* dibuat berdasarkan Standar Pengawasan atas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah yang berlaku.

Batang.....,.....20...

Kepala/Sekretaris/ Dinas .....Kabupaten Batang	Wakil Penanggungjawab/Supervisor Tim Reviu
.....	.....
Nama	Nama
Nip	Nip

sedangkan Exit Meeting pada Form 9 sebagai berikut

Kop Inspektorat

.....

.....

NOTULEN EXIT MEETING
REVIU MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....
TAHUN ....

Pada hari ini, ... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... kami Tim Reviu telah menyampaikan Naskah Catatan Hasil Reviu (CHR) kepada Dinas ..... selaku penyelenggara Pelayanan Publik Bidang ..... Tahun .... dengan kesimpulan sebagai berikut :

a. Bahwa pada prinsipnya Kepala Dinas ..... Kabupaten Batang selaku Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang .....menerima hasil Reviu yang dilakukan Tim Reviu dari Inspektorat Daerah.
b. Rekapitulasi CHR secara keseluruhan yang telah disepakati dan dituangkan dalam Berita Acara Pembahasan (BAP) selanjutnya untuk dimuat dalam Laporan Hasil Reviu
c. Berita Acara Pembahasan sebagaimana dimaksud pada point b adalah sebagaimana terlampir.

Seluruh Substansi temuan/CHR tersebut telah dikonfirmasikan dengan penanggungjawab obrik/kegiatan terkait dan telah disepakati sebagaimana Berita Acara Pembahasan (BAP) akan ditindaklanjuti sesuai dengan saran rekomendasi yang tertuang dalam Laporan Hasil Reviu

Demikian notulen *exit meeting* ini dibuat sebagai bahan pelaporan awal dalam pelaksanaan Reviu Manajemen Pelayanan Publik Tahun .....

	Batang.....,.....20...
Kepala/Sekretaris/	Wakil Penanggungjawab/Supervisor Tim
Dinas .....Kabupaten Batang	Reviu
.....	.....
Nama	Nama
Nip	Nip

4.9. Laporan Hasil Reviu (LHR)

Format Laporan Hasil Reviu adalah sebagaimana tercantum pada Form.10.sebagai berikut :

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG

LAPORAN HASIL REVIU
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA ....
KABUPATEN BATANG TAHUN ......

NOMOR LHR :
TANGGAL : .....

LAPORAN HASIL REVIU
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA .....
KABUPATEN BATANG TAHUN .....

BAB I
RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat.

Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan masih buruk.

Kualitas pelayanan publik yang buruk dan belum patuhnya para unit penyelenggara pelayanan publik dalam mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik dapat berpotensi mengakibatkan terjadinya tindak

pidana korupsi oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang diplcu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Untuk itu, diperlukan reviu atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang ..... telah diselenggarakan dengan mendasarkan asas-asas pelayanan publik dan dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi. Reviu Manajemen Pelayanan Publik tersebut dilakukan oleh APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah) sebagai bentuk *Quality Assurance*.

Inspektorat Daerah Kabupaten Batang sebagai APIP telah melakukan reviu atas penyelenggaraan manajemen Pelayanan Publik dengan berpedoman pada Peraturan Bupati No.....tentang .....dengan melakukan penelaahan atau ***pengujian terbatas*** terhadap:

a. Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
b. Manajemen Pelayanan Publik dengan fokus :
    1. Pelaksanaan Pelayanan,
    2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
    3. Pengelolaan Informasi
    4. Pengawasan Internal
    5. Penyuluhan Masyarakat
    6. Pelayanan Konsultasi
c. Survey Kepuasan Masyarakat
d. Inovasi

Reviu ini tidak mencakup pengujian secara mendalam atas pelaksanaan pelayanan publik serta tidak dirancang untuk mengungkap adanya kecurangan (fraud), namun diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan asas-asas penyelenggaaan pelayanan publik, Standar Pelayanan yang ditetapkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang pada akhirnya dapat membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi.

Berdasarkan hasil Reviu disimpulkan bahwa pada prinsipnya penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Publik pada Dinas .....pada tahun ..... dapat diyakini secara terbatas ***telah/belum sepenuhnya*** sesuai asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan sesuai Norma, Standar, Prosedur, Kriteria terkait pelayanan publik.

Secara umum dari hasil reviu diketahui masih terdapat beberapa kelemahan beberapa hal sebagai berikut:

a. .....
b. Dstnya

Atas beberapa kelemahan yang diketemukan pada saat reviu diatas, disarankan atau direkomendasikan sebagai berikut :

a. ...
b. Dstnya

Hasil reviu secara lengkap disajikan pada Bab II. Uraian Hasil Reviu.

BAB II
URAIAN HASIL REVIU

2.1. DASAR HUKUM

11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
15. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
17. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
18. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa;

19. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang;
20. Peraturan Bupati Batang Nomor .....Tahun .....tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Keputusan Bupati Batang Nomor.....tanggal.....tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun ....
22. Surat Perintah Tugas Inspektur Daerah No....tentang Reviu Manajemen Pelayanan Publik pada.....

2.2. TUJUAN REVIU

Memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan amanejemn Pelayanan Publik pada bidang ..... telah dilaksanakan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publi, dan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah untuk melakukan pencegahan korupsi.

2.3. SASARAN REVIU

1. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik;
2. Meningkatnya mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.4. RUANG LINGKUP REVIU

1) Kebijakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
2) Manajemen Pelayanan Publik dengan fokus :
   a) Pelaksanaan pelayanan Pelaksanaan Pelayanan, meliputi Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan dan SOP dengan fokus pada profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana,
   b) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
   c) Pengelolaan Informasi
   d) Pengawasan Internal
   e) Penyuluhan Masyarakat
   f) Pelayanan Konsultasi
3) Survey Kepuasan Masyarakat
4) Inovasi

2.5. METODOLOGI REVIU

Metode yang digunakan dalam kegiatan Reviu yaitu :

1) pengumpulan dokumen/data dan informasi;
2) Penelaahan dan penelusuran angka dan informasi yang tersaji dalam dokumen;
3) Melakukan wawancara/klarifikasi
4) Melakukan analisis atas beberapa permasalahan

2.6. PELAKSANAAN REVIU

Reviu dilaksanakan selama ..... (.....) hari dari tanggal ..... sd .....

2.7. SUSUNAN TIM REVIU

1.	Penanggungjawab	:	
2.	Wakil Penanggungjawab	:	
3.	Supervisor	:	
4.	Ketua Tim	:	
5.	Anggota Tim	:	1. 2. dstnya

2.8. GAMBARAN UMUM

Berdasarkan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa salah satu langkah untuk memperkuat Otonomi Daerah adalah dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah. Dalam Pasal 344 UU No.23 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dinas .....selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di bidang .....telah membangun Manajemen Pelayanan Publik sesuai ketentuan Pasal 345 ayat (2) dengan melakukan sbb :

a. Pelaksanaan Pelayanan
b. Pengelolaan Pengaduan Masayarakt
c. Pengelolaan Informasi
d. Pengawasan Internal
e. Penyuluhan kepada masayarakat
f. Pelayanan konsultasi

Disamping itu Dinas.....pada tahun.....dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah melakukan Survey Kepuasan Masayarakat atas jenis pelayanan yang diselenggarakan. Survey tersebut dilakukan oleh.....dengan mendapatkan skor.....dengan hasil.....

Dengan hasil tersebut mengandung makna atau menandakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masayarakat/pelanggan adalah dapat diterima oleh sebagian besar masayarakat di kabupaten Batang dengan baik.

Namun demikian untuk dapat terus meningkatkan mutu pelayanan publik dam memberikan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pelayanan, Dinas.....telah melakukan inovasi-inovasi sebagai berikut :

a. .....
b. Dstnya

2.9. URAIAN HASIL REVIU

a. Penelaahan Atas Kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan publik

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik atas bidang.....yang menjadi tan ggungjawabnya, pada prinsipnya secara terbatas dapat diyakini telah/belum sepenuhnya sesuai dengan asas-asas dan ketentuan yang berlaku.

Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mendasarkan pada Peraturan Daerah Kab. Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan daerah nomor 4 Tahun 2028 tentang pelayanan Publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan Publik, Dinas .....telah :

1) .....
2) Dstnya

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

c. ...
d. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

c. .....
d. Dstnya

b. Penelahaan Atas pelaksanaan Manajemen Pelayanan

1. Maklumat Pelayanan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas.....telah menetapkan Maklumat Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan .....Nomor.....tanggal.....yaitu " ....."

Dari hasil reviu, Maklumat Pelayanan tersebut, pada prinsipnya ***dapat diyakini*** telah sesuai dengan ketentuan Maklumat Pelayanan yang diatur dalam UU No.23 Tahun 2014 Pasal 347 ayat (3).

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

c. ...
d. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

c. .....
d. Dstnya

2. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan yaitu :

a. ...
b. Dstnya

Dari....jenis pelayanan tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini bahwa*** Standar Pelayanan yang telah disusun sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan;

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

3. Standar Ooperasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....Jenis Pelayanan yang menjadi kewenangannya, Dinas ..... telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu :

a. ...
b. Dstnya

Dari hasil reviu pada prinsipnya ***dapat diyakini bahwa*** SOP tersebut telah disusun sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan atau telah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemprov dan kab/kota.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

4. Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas .....telah membentuk unit penanganan pengaduan masayarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Disamping membentuk tim petugas/personil yang menangani pengaduan masyarakat, Dinas.....dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat telah dilakukan langkah-langkah seperti :

a. .....
b. Dstnya

Dari hasil reviu diketahui bahwa selama tahun .....terdapat pengaduan masyarakat sbb :

No.	Jenis pelayanan	Jumlah pengaduan	Yg ditangani	Status	
				Selesai	Pr

Dari data diatas pada prinsipnya pengelolaan penanganan pengaduan tersebut ***dapat diyakini telah/belum sepenuhnya*** sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.62

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

c. .....
d. .dstnya

5. Pengelolaan Informasi

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah melakukan pengelolaan informasi pelayanan publik dengan melakukan pengumuman kepada masayarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas yaitu :

a. .
b. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam pengelolaan informasi pelayanan publik, telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 347.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. .....

6. Pengawasan Internal

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit pengawasan internal dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Unit Pengawasan Internal selama Tahun..... telah melakukan kegiatan-kegiatan pengawasan sebanyak .....dan hasil pengawasan tersebut telah ditindaklanjuti seluruhnya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam melakukan pengawasan internal, telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

7. Penyuluhan Masyarakat

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit penyuluhan kepada masyarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Dalam tahun .....Dinas .....melalui Unit Penyuluhan Masyarakat telah melakukan kegiatan-sosialisasi dan edukasi kepada masayarakat mengenai:

a. Hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan sebanyak =
b. Hak dan kewajiban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak =
c. Peran serta masyarakaat dalam penyelenggaraan pelayanan sebanyak =
d. Mekanisme dan prosedur mendapatkan akses dan pelayanan sebanyak .....
e. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah melakukan penyuluhan kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

8. Pelayanan Konsultasi

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebanyak .....jenis pelayanan telah membentuk unit pelayanan konsultasi kepada masyarakat dengan keputusan No.....tanggal.....tentang.....

Dalam tahun .....Dinas .....melalui Unit Pelayanan Konsultasi telah memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat mengenai:

a. .....
b. Dstnya

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat yang membutuhkan, sesuai dengan ketentuan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

c. Penelaahan Atas Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....jenis pelayanan yang menjhadi kewenangannya, Dinas .....pada tahun.....telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap ....jenis pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Survey	Pelaksana Survey	Skor Survey
1				
2.				

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat, telah sesuai dengan ketentuan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

d. Penelaahan Atas Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil reviu, diketahui bahwa dari .....jenis pelayanan yang menjhadi kewenangannya, Dinas .....pada tahun.....telah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik sebanyak.....inovasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Bentuk inovasi yang dihasilkan	Bentuk penghargaan yg diterima	Dukunga kebijaka
1				
2.				

Dari hasil reviu tersebut pada prinsipnya ***dapat diyakini /belum dapat diyakini sepenuhnya*** bahwa Dinas .....dalam melakukan inovasi pelayanan publik telah sesuai dengan ketentuan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi No.91 Tahun 2021.

Namun demikian, dari hasil Reviu masih dijumpai adanya beberapa kelemahan yang masih perlu dilakukan koreksi dan perbaikan

a. ...
b. Dstnya

Kondisi diatas belum sesuai dengan :

.....

Sehubungan dengan hal tersebut direkomendasikan atau disarankan kepada Kepala Dinas ..... untuk :

a. .....
b. Dstnya

BAB III
PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Reviu disimpulkan bahwa Dinas ..... pada prinsipnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diyakini sudah

mendasarkan pada asas-asas pelayanan publik, dan telah diselenggarakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik

Namun demikian masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu untuk dilakukan pencermatan kembali dan koreksi yaitu :

1. .....
2. Dstnya

3.2. Saran/Rekomendasi :

Atas beberapa kelemahan tersebut, maka direkomendasikan agar :

1. .....
2. Dstnya

3.3. Apresiasi

Kami menghargai atas upaya Kepala Dinas ..... beserta jajarannya yang telah dapat menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya secara baik dengan mendasarkan pada asas-asas pelayanan publik dan melaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik.

Selanjutnya untuk beberapa kelemahan yang ada agar diperbaiki sesuai saran rekomendasi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Batang, ... 20.....

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

.....
Pangkat
NIP

4.10. Surat Atensi / Koreksi Internal (KI)

Format Surat Atensi / Koreksi Internal (KI) adalah sebagaimana tercantum pada Form.11 sebagai berikut :

BUPATI BATANG

Nomor	:	……,……20…….
Sifat	: Rahasia	Kepada
Lampiran	: 1 (satu) berkas	Sdr. Kepala …….
Perihal	: Koreksi Intern Laporan Hasil Reviu Manajemen Pelayanan Publik Tahun ….	Kabupaten Batang di - …….

Bersama ini disampaikan Laporan Hasil Reviu Inspektorat Daerah Kabupaten Batang atas penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang …… Tahun …..

Materi sebagaimana yang tertuang dalam Laporan Hasil Reviu (terlampir), Saudara pelajari dan ditindaklanjuti agar :

1. .....
2. .....
3. Dstnya

Atas rekomendasi tersebut diatas agar segera dibuat Rencana Aksi (*Action Plan*) paling lambat …. (….) hari setelah diterimanya surat ini dan kemudian bukti dukung atas langkah-langkah penyelesaian tindak lanjut beserta hasilnya agar segera dilaporkan kepada Bupati Batang up. Inspektur Daerah Kabupaten Batang.

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

BUPATI BATANG

.....

Tembusan Yth.
1. Bapak Menteri Dalam Negeri up. Irjen Kemendagri di- Jakarta;
2. Bapak Gubernur Jawa Tengah, ;
3. Sdr. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
4. Sdr. Inspektur Daerah Kabupaten Batang;
5. Arsip.

4.11. Nota Dinas Pengantar KI

Format Nota Dinas Pengantar KI adalah sebagaimana tercantum pada Form.12. sebagai berikut :

Kop Inspektorat

.....

.....

NOTA DINAS

Kepada Yth.	:	Bupati Batang
Dari	:	Inspektur Daerah Kabupaten Batang
Lewat	:	Sekretaris Daerah Kabupaten Batang
Nomor	:	
Tanggal	:	
Lampiran	:	
Perihal	:	Laporan Hasil Reviu Manajemen Pelayanan Publik Pada.....

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Hasil Reviu Manajemen Pelayanan Publik pada....., dengan jumlah temuan / catatan sebanyak .... (.....) temuan / catatan.

Rincian temuan tersebut sebagai berikut :

1. .....
2. Dstnya

Atas temuan tersebut, rekomendasi perbaikan yang kami sarankan adalah :

1. .....
2. Dstnya

Sehubungan dengan hal tersebut terlampir kami sediakan konsep surat kepada ..... dan apabila Bapak/Ibu Bupati berkenan, mohon tanda tangan pada Net Konsep Koreksi Intern.

Demikian untuk menjadikan periksa.

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

NAMA
Pangkat /Gol/Ruang
NIP

4.12. Pernyataan Telah di-Reviu

Format Pernyataan Telah di-Reviu (PTR) adalah sebagaimana tercantum pada Form 13. Sebagai berikut **:**

Kop Inspektorat

.....

.....

PERNYATAAN TELAH DIREVIU

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA.....TAHUN.....

Kami telah mereviu penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Publik pada .....sesuai Peraturan Bupati Batang No..... Tahun.... tentang Pedoman Pengawasan Pelayanan Publik dan peraturan lainnya terkait Pelayanan Publik.

Substansi yang dilaksanakan oleh .....selaku penyelenggara Pelayanan Publik, menjadi tanggung jawab sepenuhnya manajemen Dinas...../Pemerintah Kabupaten Batang.

Reviu bertujuan untuk memberi keyakinan secara terbatas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai ketentuan/norma, standar, prosedur, kriteria di bidang pelayanan publik sebagai upaya membantu Kepala Daerah /Dinas.....untuk melakukan pencegahan korupsi

Berdasarkan hasil Reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaaan dalam meyakini keandalan informasi yang disajikan di dokumen-dokumen bukti penyelenggaraan manajemen Pelayanan Publik karena data dan informasi telah disajikan secara akurat, andal dan informatif sesuai norma, standar, prosedur, kriteria.

Batang, ... 20.....
INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

Nama
Pangkat
NIP.

BAB V
PENUTUP

Salah satu upaya untuk memperkuat Otonomi Daerah adalah adanya jaminan Pelayanan Daerah yang disedikan Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Untuk menjaga dan memastikan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan berdasarkan pada Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan mengacu pada asas-asas pelayanan publik, sesuai norma, standar, prosedur, kriteria, dan meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai salah satu upaya pencegahan korupsi maka perlu dilakukan Reviu Manajemen Pelayanan Publik secara berkala dan terus menerus.

Walaupun reviu hanya memberikan keyakinan secara terbatas, tetapi dalam pelaksanaannya reviu harus dilakukan secara akuntabel, sistematis dan transparan sebagai salah satu bagian tertib administrasi tata kelola pengawasan. Oleh karena itu diperlukan adanya Pedoman Teknis Reviu Manajemen Pelayanan Publik .

Pj. BUPATI BATANG,

ttd

LANI DWI REJEKI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BATANG
NOMOR 41 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN TEKNIS PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BATANG

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemantauan dan evaluasi merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kegiatan pemantauan dan evaluasi ini akan memberikan informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemantauan dan evaluasi pada dasarnya adalah sebuah mekanisme kendali dari suatu program atau kegiatan yang merupakan upaya sistemik dan lazim di sebut sistem M (monitoring) & E (evaluasi). Namun pada panduan ini akan disebut sebagai sistem pemantauan dan evaluasi. Sistem ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan bagian dari proses manajemen untuk mengamankan sistem yang lebih besar di mana setiap komponen dalam sistem tersebut memiliki satu keterpaduan dan tidak meyimpang dari rencana yang sudah dibuat sampai proses pelaksanaannya.

Melalui pemantauan dan evaluasi yang komprehensif dan integratif dalam suatu sistem, dalam hal ini adalah pelaksanaan Pelayanan Publik, akan dapat dilihat kesesuaian proses dengan apa yang direncanakan, kesesuaian pencapaian tujuan dengan penggunaan dan pemanfaatan sumberdaya secara efektif dan efisien.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa secara nasional Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 11 disebutkan bahwa Organisasi Penyelenggara dapat melakukan PEKPPP Mandiri secara internal. Oleh karena itu dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai IPP dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Batang yang sesuai dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 19 Tahun 2023 memiliki tugas melakukan pengawasan

penyelenggaraan Pelayanan Publik akan melakukan PEKPPP pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang.

Disamping itu dengan merujuk pada ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25/2009 yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif, maka kegiatan PEKPPP yang telah dilaksanakan Kementerian PANRB selama ini yang sebagian besar hanya menyasar pada ruang lingkup pelayanan administratif dan jasa publik, sementara untuk ruang lingkup pelayanan barang belum pernah dilakukan evaluasi, maka kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik perlu diperluas dengan adanya strategi khusus agar ruang lingkup pelayanan publik dapat tersasar yaitu melalui kolaborasi dengan berbagai pihak melalui Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik secara Mandiri oleh Pemerintah Daerah. agar dapat menghasilkan output yang lebih komprehensif.

Mengingat bahwa perbaikan atas kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari seluruh instansi penyelenggara pelayanan, maka dibutuhkan strategi khusus berupa pelaksanaan PEKPPP yang dilakukan secara mandiri, agar dapat melihat lebih jauh lagi dari sisi dampak yang diharapkan

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam uraian di atas, perlu menetapkan Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dengan Peraturan Bupati Batang.

1.2. Dasar Hukum Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 20156 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
c. Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5357);
d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2017 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 6041);
e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
f. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kab. Batang Tahun 2018 Nomor 4);
g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daera (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1270);
h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);
m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
o. Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
p. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2019 Nomor 4);
q. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa (Berita Daerah kabupaten Batang Tahun 2022 Nomor 48);
r. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2023 Nomor 18).

1.3. Pengertian

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.
c. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
d. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut PEKPPP adalah suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik.

e. PEKPPP Mandiri adalah kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing.
f. Unit Lokus Evaluasi yang selanjutnya disingkat ULE adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
g. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah bupati pada tingkat kabupaten.
h. Penyelenggara Evaluasi adalah Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dan atau Bagian pada Sekretariat Daerah yang mempunyai tugas melakukan koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.
i. Evaluator adalah Tim atau individu yang ditetapkan dalam kegiatan PEKPPP untuk melakukan evaluasi.
j. Instrumen adalah alat ukur dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam PEKPPP.
k. IPP yang selanjutnya disingkat IPP merupakan hasil pengukuran yang diperoleh dari kegiatan PEKPPP.

1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Pedoman Teknis PEKPPP

Maksud dan tujuan dari dibuatnya Pedoman Teknis PEKPPP dilingkungan Pemerintah Kabupaten Batang adalah sebagai berikut: sebagai acuan atau menjadi pedoman bagi Tim PEKPPP dalam melaksanakan Pemantuan/Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.5. Ruang Lingkup pengaturan

Pedoman Teknis PEKPPP ini meliputi :

a. Bentuk Kegiatan PEKPPP
b. PEKPPP Mandiri Instansional
c. Metodologi, Kriteria dan Standar PEKPPP
d. Tahapan dan Mekanisme PEKPP
e. Instrumen PEKPP Mandiri Instansional
f. Aspek, Indikator, dan Pembobotan
g. Perhitungan IPP

BAB II
BENTUK KEGIATAN PEKPPP

PEKPPP merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, disamping hasil akhirnya merupakan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan PEKPPP terdiri atas 3 (tiga) bentuk kegiatan, yaitu Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan, PEKPPP Mandiri, dan PEKPPP Khusus.

2.1. Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan

Pemantauan Terhadap Rekomendasi Yang Diberikan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memantau tindak lanjut yang dilaksanakan oleh Unit ULE atas rekomendasi yang sudah diberikan kegiatan PEKPPP tahun sebelumnya. Pemantauan bertujuan untuk memperoleh data, informasi, dan/atau kondisi dari ULE paska pemberian rekomendasi dalam PEKPPP.

Pemantauan terdiri atas empat tahapan, yaitu:

a. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan untuk menyamakan persepsi para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan Pemantauan, sekaligus menerima masukan terkait permasalahan dalam pelaksanaan PEKPPP Tahun sebelumnya. Dalam tahapan sosialisasi disampaikan informasi terkait dengan mekanisme Pemantauan dan linimasa/jadwal pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam Pemantauan.

b. Pembinaan

Pembinaan dilakukan melalui bimbingan teknis yang dilakukan secara berjenjang oleh Bagian Organisasi atau Unit yang menangani Pelayanan Publik atau unit lain yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan dan ULE selama proses perbaikan atau tindak lanjut. Proses pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

c. Pengisian Formulir Pemantauan Hasil PEKPPP Tahun sebelumnya; Pengisian formulir dilakukan secara daring, dalam hal ini ULE akan melakukan pengisian formulir pemantauan yang telah disiapkan melalui sistem informasi yang telah disiapkan. ULE diharapkan dapat mendokumentasikan tindak lanjut yang dilakukan dalam video berdurasi maksimal 5 menit, dan diunggah melalui kanal *youtube* masing-masing, serta menyampaikan tautan video yang sudah diunggah tersebut ke dalam formulir.

d. Pengolahan Hasil Pemantauan.

Kementerian PANRB melakukan pengolahan data hasil pemantauan yang telah disampaikan oleh ULE. Hasil dari pelaksanaan kegiatan pemantauan bukan merupakan Nilai IPP, melainkan prosentase tindak lanjut dari rekomendasi yang telah dilakukan oleh ULE, dan akan menjadi dasar pelaksanaan evaluasi di tahun berikutnya.

2.2. PEKPPP Mandiri

PEKPPP Mandiri dimaksudkan untuk memperluas pelaksanaan PEKPPP pada keseluruhan ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang, jasa, dan administratif. Diharapkan dengan dilakukannya PEKPPP Mandiri dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari instansi yang dievaluasi.

Ada 2 bentuk PEKPPP Mandiri, yaitu:

A. PEKPPP Mandiri Nasional

Kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing, dimana terdapat keterlibatan Kementerian PANRB untuk melakukan verifikasi/validasi atas hasil PEKPPP yang

dilakukan oleh evaluator internal masing-masing, dan yang menerbitkan IPP adalah Kementerian PANRB. Adapun ULE adalah sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB.

B. PEKPPP Mandiri Instansional

Kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh Penyelenggara di lingkungan kerjanya masing-masing, tidak terdapat keterlibatan Kementerian PANRB dalam proses didalamnya, serta yang menerbitkan IPP adalah Penyelenggara. Adapun ULE adalah ditetapkan oleh Penyelenggara, dan diluar ULE yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB.

2.3. PEKPPP Khusus

PEKPPP Khusus merupakan kegiatan PEKPPP yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik diluar kegiatan PEKPPP pada angka 1 dan 2, dimana yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan tersebut adalah isu strategis ataupun arah kebijakan nasional yang menjadi prioritas dalam tahun berjalan kegiatan tersebut. Tujuan utamanya adalah memperluas pelaksanaan PEKPPP dengan fokus tertentu. Diharapkan dengan dilakukannya PEKPPP Khusus dapat diperoleh informasi yang lebih menyeluruh atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan fokus yang diangkat pada tahun berjalan.

BAB III
PEKPPP MANDIRI INSTANSIONAL

PEKPPP Mandiri Instansional adalah Kegiatan PEKPPP yang dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh bupati, tidak terdapat keterlibatan Kementerian PANRB dalam proses didalamnya, serta yang menerbitkan IPP adalah Penyelenggara. Adapun ULE adalah ditetapkan oleh Penyelenggara, dan diluar ULE yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB.

3.1. Tujuan PEKPPP Mandiri Instansional

Tujuan PEKPPP Mandiri Instansional adalah untuk :

a. Memperoleh informasi dan bahan yang lebih lengkap dan komprehensif untuk penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
b. Menyusun nilai IPP dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
c. Memberikan penghargaan kepada Penyelenggara dan/atau Unit Lokus yang berprestasi

3.2. Sasaran

a. Meningkatnya kepatuhan/ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik;
b. Meningkatnya kinerja dan mutu/kualitas pelayanan kepada masyarakat

3.3. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup PEKPPP Mandiri Instansional meliputi:

a. Standarisasi kebijakan pelayanan;
b. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan public;
c. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
d. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
e. Kondisi sarana prasarana;
f. Digitalisasi pelayanan;
g. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
h. Ketersediaan inovasi pelayanan publik

3.4. Pelaksana PEKPPP Mandiri Instansional

Untuk melaksanakan PEKPPP, yaitu PEKPPP Mandiri Instansional dibentuk Tim PEKPPP dengan Keputusan Bupati. Tim PEKPPP terdiri dari

a. Tim Daerah PEKPPP

Adalah tim yang memberikan arahan kepada Tim Teknis PEKPPP dan bertanggungjawab atas pelaksanaan PEKPPP

b. Tim Teknis PEKPPP

Adalah tim yang melaksanakan penilaian atas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari unsur Jabatan Fungsional PPUPD pada Inspektorat Daerah, dan unsur pelaksana atau sub koordinator pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

Apabila dipandang perlu, untuk kelancaran dan tertib administrasi pelaksanaan PEKPPP, dapat dibentuk Sekretariat Tim PEKPPP yang bertempat di Inspektorat Daerah dengan unsur keanggotaan disesuaikan dengan kebutuhan.

3.5. Asas atau prinsip-prinsip PEKPPP Mandiri Instansional

Prinsip atau Asas-asas yang digunakan dalam melakukan PEKPPP adalah meliputi :

a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menilai suatu kondisi yang dijumpai.

Bahwa Tim PEKPPP didalam menilai suatu kondisi yang dijumpai semaksimal mungkin diperbandingkan dengan ukuran ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Didalam memberikan penilaian terhadap suatu kondisi yang dijumpai tidak sesuai dengan ketentuan, tetapi dalam ketentuan tidak diatur secara jelas dan tegas maka Tim PEKPPP harus mampu melakukan analisa secara akurat untuk mengambil ketentuan yang lebih mendekati ataupun masih

senafas atau memiliki arti yang sama atau mendasarkan praktek-praktek yang lazim dilakukan secara universal.

b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberikan kesempatan kepada ULE untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.

Bahwa sebelum menuangkan suatu temuan Tim PEKPPP harus memberikan kesempatan kepada ULE untuk memberikan klarifikasi ataupun bukti berupa dokumen yang relevan.

c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik dengan ULE terkait pelaksanaan evaluasi.

Bahwa dalam pelaksanaan uji petik dapat dilakukan setelah ada persetujuan dari ULE. Tim PEKPPP tidak dapat serta merta menentukan waktu uji petik ada tanpa berkoordinasi /bersepakat terlebih dahulu dengan ULE.

d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.

Bahwa didalam melakukan penilaian, Tim PEKPPP harus menggunakan waktu, tenaga dan biaya secara efektif dan efisien. Tim PEKPPP maupun ULE tidak diperbolehkan mengulur-ngulur waktu evaluasi ataupun mencari-cari alasan untuk melakukan evaluasi melebihi waktu yang telah ditentukan.

e. Akuntabilitas yaitu PEKPPP harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak terkait baik proses maupun tindak lanjutnya.

Bahwa Tim PEKPPP baik secara tim maupun perseorangan untuk melakukan evaluasi sesuai dengan standar, dan mendokumentasikan hasil evaluasi secara tertib.

f. Obyektivitas yaitu PEKPPP harus berdasarkan bukti yang memadai tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu

Bahwa hasil PEKPPP yang dilaporkan adalah berdasarkan data-data evaluasi yang valid dan memadai yang diperoleh secara profesional sesuai prosedur, serta tidak berdasarkan asumsi, interprestasi, prasangka ataupun kepentingan pribadi anggota Tim PEKPPP.

g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

Prinsip ini mengharuskan anggota Tim PEKPPP untuk selalu mengutamakan kepentingan tugas evaluasi dibandingkan dengan kepentingan pribadi, tidak perduli yang diperiksa tersebut masih memiliki hubungan persaudaraan, kerabat, ataupun teman.

BAB IV
METODOLOGI, KRITERIA DAN STANDAR PEKPPP MANDIRI INSTANSIONAL

4.1. Metodologi PEKPPP

Metodologi adalah cara atau teknik yang digunakan untuk memperoleh keyakinan atau kebenaran. Untuk memperoleh suatu keyakinan dalam melakukan monitoring dan evaluasi seringkali digunakan satu atau lebih cara. Adapun metodologi yang sering digunakan dalam PEKPPP diantaranya adalah

a. pengumpulan data, dokumen dan informasi
b. penelaahan/penelusuran/pengecekan/observasi
c. Desk dan kuesioner
d. wawancara/klarifikasi/konfirmasi

4.2. Kriteria

Kriteria adalah peraturan-peraturan yang digunakan untuk membandingkan dengan fakta atau kondisi yang dijumpai atau diketemukan pada saat reviu. Peraturan-peraturan itu dapat berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah ataupun Peraturan Kepala Daerah.

Adapun regulasi atau kriteria yang dapat digunakan dalam melaksanakan PEKPPP diantara contohnya adalah :

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
c. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
d. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
f. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
g. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

Dalam menggunakan Kriteria – kriteria tersebut, Tim PEKPPP harus cermat dan teliti agar peraturan yang dijadikan kriteria adalah peraturan-peraturan yang masih berlaku.

4.3. Standar PEKPPP

Standar PEKPPP adalah kriteria atau ukuran mutu minimal untuk melakukan monitoring dan evaluasi Pelayanan Publik yang wajib dipedomani oleh Tim PEKPPP, khususnya anggota Tim yang melaksanakan evaluasi yaitu meliputi : standar umum, standar pelaksanaan, komunikasi Tindak Lanjut, dan standar kualitas hasil kerja.

1) Standar Umum

Standar umum PEKPPP meliputi :

a. Syarat formal
   1. Memiliki SK PNS atau
   2. Memiliki SK CPNS
b. Syarat personal pengetahuan
   1. Pernah mengikuti diklat terkait pelayanan publik

2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik
3. Memiliki integritas, dan kompetensi
4. Pernah mengikuti sosialisasi, bimtek atau pks yang berhubungan dengan Pelayanan Publik

c. Jumlah personil
1. Jumlah Tim Daerah
Susunan Tim Daerah terdiri dari Pengarah, Penanggungjawab, Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris 1 dan Sekretaris 2 serta beberapa orang anggota.
2. Jumlah Tim Teknis
Susunan Tim Teknis meliputi :
a) Penanggungjawab selaku Pengendali Mutu sebanyak 1 orang
b) Wakil Penanggungjawab sebanyak 1 (satu) orang
c) Supervisor sebanyak 1 (satu) orang
d) Ketua Tim sebanyak 1 (satu) orang
e) Anggota Tim minimal 5 (lima) orang

d. Alokasi waktu
Waktu pelaksanaan PEKPPP prinsipnya disesuaikan dengan jumlah Perangkat Daerah atau ULE yang akan dilakukan evaluasi, dan dilaksanakan selambat-lambatnya 3 bulan setelah berakhir tahun anggaran.

e. Kecermatan Profesional
Tim Teknis PEKPPP harus menggunakan keahlian profesioanalnya dengan cermat dan seksama (due professional care) dan secara hati-hati (prudent) dalam setiap penugasannya.

f. Kepatuhan terhadap kode etik
Dalam melakukan PEKPPP, Tim Teknis PEKPPP untuk mematuhi kode etik dan kode perilaku ASN.

2) Standar Pelaksanaan
Standar pelaksanaan adalah ukuran yang menjelaskan sifat pemantauan dan evaluasi dan menyediakan kerangka kerja untuk melaksanakan dan mengelola pekerjaan yang dilaksanakan oleh Tim PEKPPP.

a. Standar perencanaan
Sekurang-kurangnya tercantum dalam Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) atau adanya perintah dari pimpinan tertinggi pemda.

b. Standar supervisi
1. adanya reviu secara berjenjang
2. adanya pemantauan dari manajemen

c. Standar teknis pelaksanaan PEKPPP
1. Tahap Persiapan
1.1. Nota Dinas usulan rencana PEKPPP
1.2. Penyusunan Program Kerja PEKPPP dan Langkah Kerja
1.3. Pembentukan Tim PEKPPP
1.4. Koordinasi Teknis dengan Perangkat Daerah yang melakukan pembinaan terkait Pelayanan Publik dan Perangkat daerah yang akan dimonev
1.5. Pembekalan Teknis kepada seluruh anggota Tim.
2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan dan Pengujian bukti.
2.1. Entri Meeting (pertemuan awal)
2.2. Pelaksanaan langkah kerja dan metodologi PEKPPP
2.3. Penggunaan Kriteria (peraturan) penilaian
2.4. Penyusunan Template Kertas Kerja PEKPPP
2.5. Pengisian Formulir PEKPPP
2.6. Penyusunan Catatan Hasil PEKPPP
2.7. Reviu Hasil PEKPPP secara berjenjang
2.8. Ekpose /Pembahasan Catatan Hasil PEKPPP

2.9. Penyusunan dan Penandatanganan Berita Acara Pembahasan Catatan Hasil PEKPPP
2.10. Exit Meeting (pertemnuan akhir)

d. Standar pelaporan
1. Penyusunan draf pelaporan
2. Reviu draf Pelaporan secara berjenjang
3. Ekpose draf pelaporan bila diperlukan
4. Otentifikasi (penandatanganan) pelaporan
5. Penyampaian / pendistribusian pelaporan

3) Standar Komunikasi Tindak Lanjut

Standar komunikasi adalah ukuran / standar yang mengatur tentang ketentuan dalam mengkomunikasikan hasil-hasil reviu kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang menekankan pada hal kepastian saran dan rekomendasi telah ditindaklanjuti yang mencakup :

a. Komunikasi dengan pihak yang dievaluasi
b. Adanya Prosedur / mekanisme pemantauan
c. Pemberian Status Temuan

3. Standar Kualitas Hasil Kerja

Standar kualitas hasil kerja adalah standar dari hasil kerja pelaksanaan pengawasan yang dihasilkan, sesuai dengan instrumen PEKPPP yang diatur dalam Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP.

BAB V
TAHAPAN DAN MEKANISME PEKPPP MANDIRI

Tahapan dan Mekanisme PEKPPP disini merupakan tahapan dan mekanisme PEKPPP yang diberlakukan untuk kegiatan PEKPPP dalam bentuk PEKPPP Mandiri dan/atau PEKPPP Khusus. Tahapan PEKPPP terdiri dari Tahap Pra-PEKPPP, Tahap Pembinaan Berdasarkan Hasil Pra-PEKPP, dan Tahap Pelaksanaan Evaluasi. Sedangkan Mekanisme PEKPPP terdiri atas: 1) Perencanaan atau Persiapan, 2) Pelaksanaan, 3) Pelaporan Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut, serta 4) Pemeringkatan dan Pemberian Penghargaan.

5.1. Tahapan PEKPPP Mandiri Instansional

Dalam pelaksanaan PEKPPP Mandiri terdiri atas 3 tahapan, yaitu:

a. Pra PEKPPP

Pra PEKPPP merupakan proses yang dilakukan guna mendapatkan gambaran awal dalam pelaksanaan PEKPPP. Gambaran awal ini digunakan sebagai bahan pembinaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada ULE. Pra PEKPPP diharap dapat mengukur sejauh mana proses pembinaan yang akan dilakukan, serta dampak apa yang dihasilkan dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun hal yang diukur dalam Pra-PEKPPP sebagai berikut:

1) Indikator kinerja utama dari ULE berdasarkan capaian tahun sebelumnya;
2) Standarisasi kebijakan pelayanan;
3) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
4) Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
5) Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
6) Kondisi sarana prasarana;
7) Digitalisasi pelayanan;
8) Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
9) Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

b. Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP

Pembinaan berdasar atas hasil Pra PEKPPP atau yang selanjutnya disebut Pembinaan merupakan proses peningkatan kualitas melalui serangkaian kegiatan dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan yang bertujuan untuk mewujudkan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses Pembinaan dilakukan dengan berbasiskan bukti (*evidence based*) yang didapatkan melalui Pra PEKPPP. Proses Pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

Tahap Pra-PEKPPP dan Tahap Pembinaan berdasar hasil Pra-PEKPPP sepenuhnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah selaku unit kerja yang mempunyai tugas koordinasi dan pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

c. Pelaksanaan evaluasi

Setelah dilakukan Pembinaan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan, selanjutnya dilakukan Evaluasi untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan Evaluasi juga dimaksudkan untuk mengukur dampak yang didapat setelah dilakukannya intervensi melalui proses Pembinaan. Hal ini dimaksudkan agar PEKPPP tidak hanya sekedar melakukan penilaian atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, tapi juga berdampak bagi ULE yaitu bagaimana PEKPPP dapat meningkatkan kualitas layanan ULE tersebut.

5.2. Tahapan PEKPPP Khusus

Pelaksanaan PEKPPP Khusus ini misalnya dilakukan pada BUMD,

atau pada unit penyelenggara tertentu yang merupakan prioritas pembinaan. Dalam pelaksanaan PEKPPP Khusus terdiri atas 3 tahapan, yaitu:

a. Pra PEKPPP

Pra PEKPPP merupakan proses yang dilakukan guna mendapatkan gambaran awal dalam pelaksanaan PEKPPP. Gambaran awal ini digunakan sebagai bahan pembinaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada ULE. Pra PEKPPP diharap dapat mengukur sejauh mana proses pembinaan yang akan dilakukan, serta dampak apa yang dihasilkan dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun hal yang diukur dalam Pra-PEKPPP sebagai berikut:

1) Indikator kinerja utama dari ULE berdasarkan capaian tahun sebelumnya;
2) Standarisasi kebijakan pelayanan;
3) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
4) Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
5) Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
6) Kondisi sarana prasarana;
7) Digitalisasi pelayanan;
8) Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
9) Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

b. Pembinaan berdasar atas hasil Pra-PEKPPP

Pembinaan berdasar atas hasil Pra=PEKPPP atau yang selanjutnya disebut Pembinaan merupakan proses peningkatan kualitas melalui serangkaian kegiatan dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan yang bertujuan untuk mewujudkan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses Pembinaan dilakukan dengan berbasiskan bukti (*evidence based*) yang didapatkan melalui Pra-PEKPPP. Proses Pembinaan ini dilakukan secara berjenjang melalui pembinaan nasional kemudian dilanjutkan dengan pendampingan secara kontekstual. Kolaborasi pembinaan ini dilakukan dengan melibatkan unit yang menangani organisasi dan/atau pelayanan publik dari masing-masing instansi.

c. Pelaksanaan evaluasi

Setelah dilakukan Pembinaan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan, selanjutnya dilakukan Evaluasi untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan Evaluasi juga dimaksudkan untuk mengukur dampak yang didapat setelah dilakukannya intervensi melalui proses Pembinaan. Hal ini dimaksudkan agar PEKPPP tidak hanya sekedar melakukan penilaian atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, tapi juga berdampak bagi ULE yaitu bagaimana PEKPPP dapat meningkatkan kualitas layanan ULE tersebut.

5.3. Mekanisme PEKPPP

Mekanisme PEKPPP terdiri atas: 1) Perencanaan atau Persiapan, 2) Pelaksanaan, 3) Pelaporan Hasil PEKPPP, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut, serta 4) Pemeringkatan dan Pemberian Penghargaan.

a. Perencanaan atau Persiapan

Kegiatan Perencanaan, antara lain meliputi kegiatan seperti koordinasi dengan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik yang akan dievaluasi, pembentukan Tim PEKPPP, menyusun jadwal PEKPPP, pemuktahiran/ekspose Program Kerja Evaluasi, Tim Teknis PEKPPP dan Langkah Kerja PEKPPP, serta kegiatan pembekalan teknis kepada Tim Teknis PEKPPP (sosialisasi/Pendidikan di Kantor Sendiri).

Persiapan pelaksanaan PEKPPP dilakukan dengan melakukan Perencanaan melalui tata cara sebagai berikut:

1) Menetukan Unit Lokus Evaluasi (ULE)

ULE ditetapkan secara bertahap sesuai dengan kemampuan Penyelenggara, dan dibuatkan perencanaan yang matang agar seluruh ULE dapat dievaluasi dalam jangka waktu tertentu.

2) Menentukan Metoda Pengumpulan data
   Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan metode evaluasi lapangan atau secara daring dengan menggunakan sistem informasi serta sumber daya lain yang tersedia.
3) Menetapkan anggaran dan waktu pelaksanaan PEKPPP
   Anggaran dibebankan kepada melalui anggaran belanja Penyelenggara PEKPPP maupun pembiayaan lain yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
   Waktu pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan pelaksanaan PEKPPP Mandiri Nasional agar tercapai keselarasan data evaluasi.
4) Membentuk dan menetapkan Tim Evaluator
   Evaluator dari anggota Tim Teknis PEKPPP minimal 2 (dua) orang untuk setiap ULE guna memberikan penilaian yang lebih objektif. Penyelenggara dapat melibatkan unit yang bertanggung jawab terhadap organisasi atau pelayanan publik, dan/atau unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengawasan internal pemerintah sebagai Evaluator.
5) Melakukan sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis yang dilakukan secara berjenjang kepada Evaluator dan Unit Lokus

b. Pelaksanaan

Kegiatan Pelaksanaan, meliputi kegiatan pertemuan awal (entry meeting), pengumpulan dokumen pendukung bahan PEKPPP, pelaksanaan dari Langkah Kerja PEKPPP, konfirmasi /klarifikasi /wawancara dan Desk dengan pihak yang di evaluasi, melakukan observasi dan kunjungan lapangan, penyusuan Kertas Kerja PEKPPP, melakukan tabulasi data dan penilaian, penyusunan Catatan Hasil PEKPPP serta pertemuan akhir.

Pelaksanaan PEKPPP dapat dilakukan secara langsung di lokasi ULE maupun secara daring. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan PEKPPP sebagai berikut:

1) Menginformasikan jadwal PEKPPP minimal H-7 pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh kepada ULE dan Evaluator.
2) Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada ULE dan/atau pihak terkait dalam bentuk pertemuan pendahuluan yang dihadiri oleh para pihak tersebut di atas dan Unit Kerja yang bertanggung jawab atas pembinaan pelayanan publik pada lokus tersebut.
3) Melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan oleh Penyelenggara PEKPPP.
4) Menyusun dan menyampaikan berita acara hasil PEKPPP yang ditandatangani oleh Evaluator, perwakilan ULE, dan perwakilan Penanggung jawab.
5) Mengolah dan melakukan analisis data hasil PEKPPP yang telah dihimpun oleh evaluator, yaitu F-01, F-02, dan F-03, sehingga diperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik. Nilai F-02 yang akan diinput oleh evaluator perlu memperhatikan bukti dukung yang disampaikan oleh Unit Lokus pada F-01. Data dari F-03 didapatkan dengan mempertimbangkan kualitas data yang bebas dari intervensi siapapun kepada pengguna layanan.
6) Memberikan penilaian IPP dan Kategori sesuai dengan yang telah ditentukan.
7) Menyusun dan menetapkan pemeringkatan kinerja berdasarkan penilaian dan kategorisasi yang telah dilakukan.
8) Menyusun Laporan Hasil PEKPPP.
   Laporan Hasil PEKPPP terdiri atas Ringkasan Eksekutif, Pendahuluan, Mekanisme PEKPPP, Hasil PEKPPP, Pemeringkatan Kinerja, Kesimpulan, Praktik Terbaik Hasil Indeks Pelayanan Publik, dan Lampiran.

c. Pelaporan Hasil PEKPPP dan Rekomendasi.

Pelaporan meliputi kegiatan penyampaian dan pemaparan atau ekspose pembahasan Catatan Hasil PEKPPP), penyusunan Laporan Hasil PEKPPP), dan penyusunan Surat Atensi / Koreksi Intern.

Setelah Evaluasi selesai dilakukan, tahapan berikutnya adalah penyampaian hasil, rekomendasi, dan tindak lanjut PEKPPP yang merupakan 1 (satu) rangkaian kegiatan sebagai berikut:

1) Penyelenggara PEKPPP wajib membuat laporan hasil kegiatan yang disampaikan kepada ULE guna dilakukan perbaikan;
2) Laporan hasil PEKPPP memuat rekomendasi yang perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan dalam jangka waktu tertentu;
3) Tindak lanjut hasil PEKPPP wajib disampaikan kepada Penyelenggara Evaluasi sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan serta komitmen akan perbaikan pelayanan publik

d. Tindak Lanjut

Penyelenggara Pelayan Publik wajib menindaklanjuti seluruh rekomendasi hasil PEKPPP. Dalam melakukan tindak lanjut, Bagian Organisasi Setda mengorganisir seluruh Perangkat Daerah (ULE) dalam melakukan tindak lanjut. Selanjutnya Tindak lanjut hasil PEKPPP wajib disampaikan kepada Penyelenggara Evaluasi sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan serta komitmen akan perbaikan pelayanan publik. Atas Tindak lanjut tersebut Inspektorat Daerah melakukan pemantauan secara berkala.

e. Pemeringkatan dan Pemberian Penghargaan

Pemeringkatan, meliputi Ekspose hasil PEKPPP dari masing-masing Evaluator, kegiatan penyusunan pemeringkatan hasil PEKPPP dan penandatanganan Berita Acara Pemeringkatan.

Pemeringkatan dilakukan dengan mengurutkan hasil PEKPPP dalam bentuk angka Indeks Pelayanan Publik, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah. Berdasarkan hasil pemeringkatan tersebut, dilakukan pemberian penghargaan kepada ULE sesuai kemampuan Penyelenggara.

BAB VI
INSTRUMEN PEKPPP

Instrumen PEKPPP adalah instrumen PEKPPP yang digunakan pada pelaksanaan PEKPPP dalam bentuk PEKPPP Mandiri maupun PEKPPP Khusus. Instrumen PEKPPP Mandiri Instansional meliputi penilaian dari evaluator dan penilaian dari pengguna layanan.

Sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan PEKPPP, instrumen PEKPPP secara garis besar terdiri dari instrumen utama dan instrumen Penunjang. Instrumen Utama merupakan instrumen yang secara langsung digunakan untuk melakukan penilaian yang menghasilkan indeks Pelayanan Publik. Sedangkan instrumen penunjang merupakan instrumen pendukung dalam rangka tertib administrasi pelaksanaan PEKPPP untuk menjamin akuntabilitas Tim Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP dari Tahap Perencanaan sampai dengan Tahap Pemeringkatan.

3.1. Instrumen Utama

Dalam pengambilan data dan evaluasi diperlukan 3 formulir yang berbeda yaitu :

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan
F-01	Merupakan Formulir *self-asessment* yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F-02.	Tidak dilakukan pembobotan	30
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%	30
F-03	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi	25%	14

Dalam penyusunan formulir F-01, F-02, dan F-03 menggunakan prinsip evaluasi sebagai berikut:

1) Keadilan, kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang tanpa diskriminatif terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin. Pemberian perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
2) Partisipasi, tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, perencanaan, implementasi serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
3) Akuntabilitas, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;
4) Transparansi, kondisi dimana keputusan yang diambil oleh Pelaksana serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung jawabnya;
5) Berdaya Guna, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan

ekonomis, serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan;

6) Aksesibilitas, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana, murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan

Format Formulir F-01, F-02 dan F-03 adalah sebagaimana yang tercantum pada Form sebagai berikut :

1. Format Formulir F-01

NAMA PERANGKAT DAERAH ……	**DATA PENUNJANG PEKPPP**	F-01

FORM ISIAN UNIT LOKUS	
INSTANSI	……
UNIT LOKUS	……

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

1. Responden wajib mengisi formulir secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Layanan.
2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:
   a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silahkan 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

KEBIJAKAN PELAYANAN

1. **Standar Pelayanan**

   1. **Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**
      a. Apakah sudah dibuat Standar Pelayanan, baik sebagian ataupun seluruh jenis pelayanan?
         Ya [ ] Tidak [ ]
         Jika Tidak, maka tidak perlu menjawab pertanyaan b, c, d, dan e.

.....	Berapa Jumlah Jenis Pelayanan yang dimiliki
.....	Berapa Jumlah Jenis Standar Pelayanan yan Dibuat

      b. *Apakah Standar Pelayanan yang disusun telah memenuhi 14 komponen*
         Ya [ ] Ttidak [ ]
      c. *Apakah* dalam proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat
         Ya [ ] Ttidak [ ]
      d. *Apakah* Standar Pelayanan telah ditetapkan?
         Ya [ ] Ttidak [ ]
      e. *Apakah* Standar Pelayanan yang dimiliki dilakukan monev
         Ya [ ] Ttidak [ ]

Bukti Dukung:

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

Penjelasan :

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.
- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* wajib dipublikasikan

pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.

- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014.
- Penyusunan Standar Pelayanan yang dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik dapat mengacu pada PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017

2. **Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.**

   Apakah dalam penyusunan SP telah melibatkan unsur masyarakat
   Ya [ ] Ttidak [ ]
   Jika jawaban pertanyaan di atas "ya", unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)

[v]	**Unsur masyarakat**
	Masyarakat pengguna layanan
	Ahli/praktisi/akademisi
	Instansi Terkait
	Organisasi Masyarakat Sipil
	Media massa

Bukti Dukung
1. Berita acara
2. Daftar hadir penyusunan SP
3. Notulen
4. Foto Kegiatan
5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

***Penjelasan**:*

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

3. **Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery***
   a. Apakah SP dipublikasikan
      Ya [ ] Ttidak [ ]
   b. Apakah SP yang dipublikasikan seluruh 6 komponen *service delivery*
      Ya [ ] Ttidak hanya sebagian [ ]
   c. Jika jawaban pertanyaan di atas "ya", sebutkan media publikasi SP

[v]	**Media Publikasi**
	Media cetak/Non elektronik
	Media elektronik
	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh
	SIPP Nasional

Bukti Dukung:
1. **Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimilik**
2. ***Screenshot* publikasi di SIPPN**

***Penjelasan** :*
SP yang ditetapkan wajib dipublikasikan pada media publikasi yang tersedia, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Media Publikasi tersebut dapat berupa:
1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/*leaflet*/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/

layar monitor/ kios-Komputer/E-Kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik

4. Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan

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

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

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

2. **Maklumat Pelayanan**

5. Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)
   a. Apakah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan
      Ya [ ] Ttidak [ ]

   b. Apakah isi maklumat pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
      Ya [ ] Ttidak [ ]

   c. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan
      Ya [ ] Ttidak [ ]

   Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu)
   Elektronik [ ] Non Elektronik [ ]

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

Penjelasan

1. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi SP, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal- hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

   a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
   b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan

melakukan perbaikan secara terus menerus.

c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

2. Dokumentasi Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:
   a. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/majalah/pamflet/buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
   b. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: layar TV/ layar monitor/kios-K/E-kios/ atau sejenisnya

3. **Survey Kepuasan Masyarakat**

6. SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB
   a. Apakah Unit Lokus telah melaksanakanSurvei Kepuasan Masyarakat
      Ya [ ] Ttidak [ ]
   b. Berapa kali dalam satu tahun dilaksanakan SKM?
   c. Berapa nilai rata-rata SKM periode terakhir? Nilai IKM (Nilai Konversi 100) Periode Pelaksanaan (Contoh: TW IV 2023)
   d. Apakah pelaksanaan SKM sesuai denganPermenPANRB yang berlaku
      Ya [ ] Ttidak [ ]
   e. Apakah hasil SKM dipublikasikan?
      Ya [ ] Ttidak [ ]
      Jika jawaban pertanyaan di atas "ya", Apakah media publikasi yang digunakan? (jawaban dapat lebih dari satu) Elektronik [ ] Non Elektronik [ ]
   f. Apakah hasil SKM dilakukan tindak lanjut?
      Ya [ ] Ttidak [ ]

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

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

4. Survei Kepuasan Masyarakat

7. Jumlah media publikasi hasil SKM
   a. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih dari satu

[v]	**Media Publikasi**
	Media cetak/Non elektronik
	Media elektronik
	Media sosial
	Website
	Aplikasi yang bisa diunduh

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

Penjelasan:
Publikasi informasi SKM adalah tersedianya informasi terkait metode, proses, dan hasil SKM untuk diketahui seluruh lapisan masyarakat. Media Publikasi dapat diakses melalui:
1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: brosur/leaflet/ majalah/ pamphlet/ buku saku/ papan pengumuman atau sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni: Layar TV/ layar monitor/ kiosK atau e-kios/ atau sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni: Facebook/ Instagram/ Twitter/ Whatsapp atau sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni: website atau subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya

8. **Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan**
   a. Apakah sudah dibuat rencana tindak lanjut dari SKM yang sudah

dilaksanakan?
Ya [ ] Ttidak [ ]

b. Berapa persen rencana tindak lanjut yang direalisasikan dalam 1 tahun terakhir?

c. Apakah dibuat laporan tindak lanjut yang dilakukan?
Ya [ ] Ttidak [ ]

Bukti Dukung :
Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut

Penjelasan:
Tindak lanjut Hasil SKM adalah hasil survei yang diolah, dianalisis yang menghasilkan rekomendasi yang kemudian dijadikan referensi kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara.

Ruang lingkup SKM meliputi: persyaratan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya, kompetensi, perilaku dan maklumat pelayanan serta pengelolaan pengaduan (merujuk pada peraturan Menteri yang berlaku).

Cara mengukur persentase:

$$= \frac{\textit{realisasi rencana tindak lanjut}}{\textit{jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$$

9. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan
   a. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?
      Ya [ ] Ttidak [ ]
   b. Berapa lama tindak lanjut hasil SKM?

(v)	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	1 Tahun setelah laporan SKM terbit
	9 bulan setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	1 bulan setelah laporan SKM terbit

Bukti Dukung :
Laporan SKM yang memuat rencana tindak lanjut dan Laporan tindak lanjut

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

PROFESIONALISME SDM

10. Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan
    1. Apakah tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan
       Ya [ ] Ttidak [ ]
    2. Bagaimana pelaksanaan poin nomor 1 tersebut? (Boleh memilih lebih dari satu)

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

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

Penjelasan :
Cukup Jelas

11. Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi
    a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan?
       Ya [ ] Ttidak [ ]
    b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan meliputi

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

Bukti Dukung:
Dokumen kode etik dan kode perilaku

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

12. Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan
    a. Apakah tersedia mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja?
       Ya [ ] Ttidak [ ]
    b. Bagaimana mekanisme yang dibangun Unit Kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan?

(v)	Jenis Mekanisme Peningkatan Motivasi Kerja
	Pemberian penghargaan
	Pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat
	Pengembangan kapasitas melalui kesempatan untuk mengikuti program beasiswa
	Program konseling
	Program team/capasity building
	Mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai

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

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

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

13. Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi
    Apakah kriteria yang digunakan dalam pemberian penghargaan? (Dapat dipilih lebih dari satu)
    [ ] Kehadiran [ ] Kinerja
    [ ] Kerja sama
    [ ] Inovatif/kreatif [ ] Penampilan
    [ ] Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan

Bukti Dukung:
SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan

Penjelasan
Dalam melaksanakan kegiatan pemberian penghargaan, ada kriteria- kriteria tertentu yang digunakan unit layanan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh UPP dalam menilai/menentukan prestasi petugas pelayanan yang dapat terdiri da unsur:
1. Kehadiran;
2. Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesu dengan ketentuan yang diberikan atasan;
3. Kerja sama;
4. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide
5. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
6. Tidak pernah menerima komplain yang bersifat personal

14. **Budaya Pelayanan**
Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

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

Bukti Dukung:
Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).

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

15. Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung
a. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan? Ya [ ] Ttidak [ ]
b. Apakah terdapat fasilitas parkir

	Ketersedinaan parkir roda 2 dan roda 4
	Petugas parkir
	Pemeriksaan karcis/kartu parkir
	CCTV
	Penetipan jaket/helm
	Pelindung (canopy/atap)
	Lainnya.....(sebutkan)

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

Penjelasan:
Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:
1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka.
2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir.

3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan
4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor.
5. Penitipan jaket/helm.
6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain).

16. Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan
Sebutkan fasilitas pada ruang tunggu di Unit Saudara.

Fasilitas wajib	
	Kursi tunggu
	Pendingin/sirkulasi udara
Fasilitas tambahan	
	Air minum
	Bahan bacaan
	Pengisi daya batere alat komunikasi /changer booth
	Mesin antrian dilengkapi monitor
	Televisi
	Hotspot/wifi
	Lainnya ……(sebutkan)

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

Penjelasan:
Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu, meliputi (harus dipenuhi keduanya
1. Kursi tunggu;
2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik.

Sedangkan fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi oleh unit layanan dalam rangka
menambah kenyamanan pengguna layanan dalam bertransaksi dengan unit layanan. Fasilitas pelengkap meliputi:
1. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani.
2. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian.
3. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll.
4. Pengisi daya baterai alat komunikasi/charger booth: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi
5. Hotspot/wifi: terdapat hotspot/wifi yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan.
6. Air minum: disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon.
7. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu

17. Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai
a. Apakah tersedia toilet untuk pengguna layanan
Ya [ ] Ttidak [ ]
b. Sebutkan fasilitas pada toilet **:**

	Ketersediaan toilet pria dan wanita
	Wastafel
	Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)
	Air bersih
	Monev intensitas petugas membersihkan toilet
	Lainnya ….sebutkan

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

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

1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.
2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.
3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll.
4. Air bersih.
5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.
6. Fasilitas lain yang mendukung

18. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan di unit Saudara

	Kursi roda/tongkat/kruk
	Pintu masuk yang mudah diakses
	Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat
	Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai 2. Apabila di lantai 1, tetap dipilih)
	Selasar yang menghubungkan semua ruangan
	Toilet khusus
	Loket khusus
	Ruang tunggu khusus
	Guiding block
	Parkir khusus yang mudah diakses
	Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille)
	Arena bermain anak
	Ruang Laktasi
	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)

Bukti Dukung:
Foto sarana prasarana kelompok rentan/data dukung

Penjelasan :
Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.
Ketentuan mengenai kelompok rentan disabilitas telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian aturan ini diterjemahkan oleh Kementerian PANRB melalui Surat Edaran Menteri PANRB nomor 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur lebih lanjut mengenai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan ini.
Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:
a. Kursi roda/tongkat/kruk: tersedia kursi roda/tongkat/kruk yang digunakan sebagai alat bantu jalan.
b. Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan.
c. Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat: kemiringan jalan landai paling besar 6o (6 derajat) dari posisi horizontal dengan lebar kurang 90-130 cm dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.
d. Lift khusus disertai huruf braille.
e. Selasar yang menghubungkan semua ruangan.
f. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dll dan diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan.
g. Loket khusus: terdapat loket khusus yang memprioritaskan pengguna layanan kelompok rentan.
h. Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu.
i. Guiding block: terdapat jalur guiding block yang jelas dan aman jika dilalui

oleh pengguna layanan kelompok rentan.

j. Parkir khusus yang mudah diakses.

k. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille): terdapat alat bantu tuna netra/tuna rungu dalam mengakses pelayanan baik.

l. Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan bermain.

m. Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan

n. Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat).

19. **Tersedia sarana prasarana penunjang**

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara

	Foto kopi /ATK
	P3K
	Apar
	Kantin
	Ruang Ibadah
	Area merokok diluar ruang pelayanan
	Jalur evakuasi / titik kumpul
	Ruang laktasi
	Tempat sampah
	CCTV
	Lainnya……(sebutkan)

Bukti Dukung:

1. Foto/Video sarpras penunjang/data dukung

Penjelasan :

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

1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak Pakai
3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai.
4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan.
5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan.
6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku.
7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi.
8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah.
9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut

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

	Petugas khusus
	Meja kursi
	Layar / display informasi
	Bahan cetak informasi layanan
	Register tamu (manual/elektronik)
	Lainnya ……..(sebutkan)

Bukti Dukung:

1. Foto/Video front office bagian layanan informasi

Penjelasan

Sarana Front Office bagian informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor

pelayanan. Dapat berupa ruang khusus atau meja layanan khusus.
Sarana Front Office:

1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.
2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan.
3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia
4. Bahan cetak informasi layanan
5. Register tamu (manual/elektronik)

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

21. a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)?
    Ya [ ] Tidak [ ]
    b. Jika Ya, SIPP yang tersedia berupa : (boleh dicentang lebih dari 1)

	SIPP secara elektronik
	SIPP secara non elektronik

    c. SIPP non elektronik tersedia berupa: (boleh dicentang lebih dari 1

	Lisan (pusat informasi)
	Papan pengumuman
	Media cetak

    d. SIPP elektronik tersedia berupa

	Intranet/belum online
	Online /website

    e. Apakah telah menggunakan sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?
    Ya [ ] Tidak [ ]
    Jika Ya, isikan akun pengguna pada SIPPN:
    .....
    f. Berapa jumlah layanan yang sudah diinputkan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional?
    .....

Bukti Dukung:

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

Penjelasan:

- Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik. (Pasal 1 ayat (9) UU Nomor 25 Tahun 2009

- Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (Permenpanrb No. 13 Tahun 2017)

22. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan

(v)	Unsur pendukung SIPP (dapat lebih dari satu)
	1. Data pendukung pelayanan (standar pelayanan)
	2. Pengelolaan pengaduan SP4N Lapor
	3. Survey kepuasan masyarakat
	4. Penilaian kinerja pemberi pelayanan
	5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik
	6. Lainnya ....(sebutkan)

Penjelasan:
Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal.
Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama

contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan

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

Bukti Dukung:

- Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki
- Screenshot tampilan *back-end* dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan

Penjelasan:
Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi.

Kompatibel adalah kesesuaian atau keserasian untuk bekerja dengan baik sesuai dengan platform (HP, Laptop, Desktop, Tablet, dll) yang digunakan oleh pengguna.

Navigasi adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi halaman-halaman pada website/aplikasi.

24. Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.
a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?
Ya [ ] Tidak [ ]
b. Berapa lama jangka waktu pemutakhiran informasi pelayanan publik? (pilih salah satu)

(v)	Jangka waktu pemuktahiran (pilih salah satu)
	Tahunan
	Per enam bulan
	Bulanan
	Mingguan
	Setiap hari

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

KONSULTASI DAN PENGADUAN

25. **Fasilitas sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan: (dapat pilih lebih dari satu)**
[ ] Kotak saran/pengaduan
[ ] Ruang khusus
[ ] Petugas khusus
[ ] Air minum/makanan ringan
[ ] Register Konsultasi dan Pengaduan
[ ] Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain)

Bukti Dukung:
Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia dan SK Petugas Khusus

Penjelasan*:*
Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
Kondisi sarana & prasarana konsultasi dan pengaduan:
1. Kotak saran/pengaduan;
2. Ruang khusus;
3. Petugas khusus;
4. Air minum/makanan ringan;
5. Register Konsultasi dan Pengaduan;
6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).

26. **Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus**:
Ya [ ] Tidak [ ]

Sarana konsultasi dan pengaduan yang dimiliki
[ ] Tatap muka:
[ ] Menyatu dengan *front office*.
[ ] Terpisah dengan *front office*.
[ ] Daring:
[ ] Email
[ ] SMS/telepon/Aplikasi Percakapan
[ ] Media social (Instagram, Facebook, dan Twitter)
[ ] Website pengaduan mandiri
[ ] Aplikasi *mobile* pengaduan mandiri
[ ] SP4N LAPOR!

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

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

27. **Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.**
a. Apakah terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan?
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
b. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan diarsipkan?
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
c. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dituangkan dalam laporan?
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
d. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dilakukan monev?
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**

e. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan ditindaklanjuti?
Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
Tidak [ ] **[Berhenti disini]**

f. Apakah hasil konsultasi dan pengaduan dipublikasikan?
Ya [ ] Tidak [ ]

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

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

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

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

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

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

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

Level kompetisi	Penghargaan (v)	Keterangan
Instansi (lokal)		
Nasional		
Internasional		

(jawaban dapat lebih dari satu, lampirkan bukti dukung)

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

Penjelasan:

1. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.
4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri. ((PermenPAN RB 91/2021)

30. Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik
    a. Apakah terdapat sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?
       Ya [ ] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
       Tidak [ ] **[Berhenti disini]**
    b. Apakah bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi?
       Ya, Sudah Berbentuk Payung Hukum[] **[Lanjut Poin Berikutnya]**
       Tidak, Masih dalam rancangan Payung Hukum [] **[Berhenti disini]**
    c. Bentuk sumber daya lainnya yang mendukung keberlanjutan inovasi:

(v)	Sumber daya lainnya (dapat pilih lebih dari satu)
	Alokasi anggaran terkait keberlanjutan inovasi
	Sarana dan prasarana pendukung keberlanjutan inovasi
	SDM yang mendukung keberlanjutan inovasi

Penjelasan:
1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi
3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi:
   a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
   b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
   c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
   d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi

Pertanyaan Tambahan
Sistem Antrian
a. Apakah terdapat sistem antrian di unit pelayanan? Ya [] Tidak [ ]
b. Fasilitas pada sistem antrian :

	Pengeras suara
	Dipandu
	Pengelompokkan antrian
	Sistem pendaftaran online
	Nomor antrian
	Monitor antrian
	Lainnya .....(sebutkan)

***Penjelasan**:*
Sistem antrian yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan.
Fasilitas sistem antrian dapat berupa:
1. Pengeras suara: berupa sound sistem, *megaphone,* dan jenis pengeras suara lainnya
2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna

layanan.
3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokan sesuai dengan kebutuhan layanan.
4. Sistem pendaftaran online: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll.
5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran.

Monitor antrian : Layar monitor yang menampilkan nomor antrian

2. Format Formulir F-02

NAMA PERANGKAT DAERAH	**LEMBAR PENILAIAN PEKPPP**	F-02
	FORM ISIAN EVALUASI	
INSTANSI	**.....**	
UNIT LOKUS	**.....**	

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

Setiap Evaluator wajib mengisi kolom yang disediakan dengan data yang otentik pad F-01 ataupun kunjungan lapangan sesuai dengan klasifikasi data yang dibutuhkan

KEBIJAKAN PELAYANAN

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	1.a.Ak	**Skala Nilai**	• Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan • Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan • Berita Acara
		0. Tidak tersedia Standar Pelayanan.	
		1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen	
		2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen	
		3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan	
		4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan	
		5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev	

Penjelasan:

- Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum.
- Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan.

- Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen *service delivery*, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen *manufacturing*. Komponen service delivery wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus.
- Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan.
- Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014.

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	**2.a.P**	Skala Nilai:	• Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, Daftar Hadir penyusunan SP, dan Foto Kegiatan
		0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (stakeholder).	
		1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat	
		2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat	
		3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat	
		4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat.	
		5. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat	

Penjelasan:

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*	**3.a.T**	Skala Nilai	• Foto atau *screenshot* dari berbagai bentuk/medi a publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki. • *Screenshot* publikasi di SIPPN
		0. Tidak ada publikasi SP	
		1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari	

		komponen *service delivery* baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik	
		2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional	
		3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional	
		4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional.	
		5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen *service delivery* pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.	

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

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan Subsite
5. Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya.
6. SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Telah dilakukan **peninjauan ulang** secara berkala terhadap Standar Pelayanan	**4.a.K**	Skala Nilai:	• BA FKP peninjauan SP • Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Dokumentasi kegiatan, lain-lain
		0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan	
		1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan.	
		2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian	

		jenis layanan.	
		3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan	
		4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan	
		5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan	

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	**5.a.K**	Skala Nilai	• Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan • Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki
		0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan	
		1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan	
		2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku	
		3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku	
		4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik	
		5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan	

		perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik	

Penjelasan:

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

Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya;
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
SKM yang dilaksanakan	**6.a.B**	Skala Nilai:	• Publikasi hasil SKM, Dokumen atau Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual) • Laporan hasil pelaksanaan SKM
		0. Belum melaksanakan SKM	
		1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku	
		2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku	
		3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik	
		4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik.	
		5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.	

Penjelasan:
cukup jelas.

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Jumlah media publikasi hasil SKM	**7.a.T**	Skala Nilai:	• Foto atau screenshot dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki.
		0. Tidak dipublikasikan	
		1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi	
		2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi	
		3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi	
		4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi	
		5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya	

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

1. Media Cetak/ Non Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya.
2. Media Elektronik. Media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.
3. Media sosial. Media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya.
4. Website. Media yang termasuk di dalamnya yakni website, dan subsite.
5. Aplikasi yang bisa diunduh

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	8.a.Ak	Skala Nilai	• Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut • Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM
		Tidak ada rencana tindak lanjut SKM	
		1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan	
		2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya	
		3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya	

		4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya	
		5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya	

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

Cara mengukur presentase :

realisasi rencana tindak lanjut dibagi *jumlah rencana tindak lanjut* dikalikan 100%

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBE / DATA /LOKASI DATA
Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	9.a.Ak	Skala Nilai	● Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut ● Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama ● Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP
		0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti.	
		1. Rekomendasi hasilSKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan	
		2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan	
		3. Rekomendasi hasilSKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan	
		4. Rekomendasi hasilSKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan	
		5.Rekomendasi hasilSKM	

		ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.	

Penjelasan:

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

PROFESIONALISME SDM

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	10.b.As	Skala Nilai:	● Surat perintah lembur (nota dinas/memo/d ll) ● Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur ● Foto kegiatan
		0. Tidak memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja	
		1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja	
		2. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 1 unsur lainnya	
		3. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 2 unsur lainnya.	
		4. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 3 unsur lainnya	
		5. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya	

Penjelasan :
Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa :

1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja berupa surat keputusan, peraturan yang berlaku, dan sejenisnya.
2. Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat.
3. Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja).
4. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan).
5. Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin.
6. Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan dan pendaftaran. Tidak termasuk layanan konsultasi dan informasi

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	11.b.K	Skala Nilai:	● Dokumen kode etik dan kode perilaku.

		0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku.	
		1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban	
		2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya	
		3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya	
		4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya	
		5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.	

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	12.b.Ak	Skala Nilai:	• Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll)
		0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja	
		1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	
		2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	
		3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	
		4. Tersedia 4 jenis mekanisme	

		peningkatan motivasi kerja	
		5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	

Penjelasan:

Motivasi Kerja dapat diartikan sebagai daya pendorong/penggerak yang menciptakan kemauan Pelaksana pelayanan untuk bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya nya untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.
Jenis mekanisme untuk meningkatkan motivasi kerja dapat berupa

1. pemberian penghargaan
2. pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat;
3. pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa;
4. program konseling;
5. program tim/capacity building;
6. mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	13.b.K	Skala Nilai:	• Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan
		0. Tidak ada pemberian penghargaan	
		1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja	
		2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja	
		3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja.	
		4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.	
		5.Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja	

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

1. Kehadiran;
   Kinerja : kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
2. Kerja sama;
3. Inovatif/kreatif : kemampuan mengeluarkan ide;
4. Penampilan : penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
5. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	14.b.K	Skala Nilai:	● Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).
		0. Tidak menerapkan budaya layanan.	
		1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan	
		2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan	
		3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan	
		4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan	
		5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan	

Penjelasan:

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

SARANA PRASARANA

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia tempat parkir dengan fasilitas	15.c.K	Skala Nilai:	● Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada.
		0. Tidak tersedia tempat parkir	
		1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir	
		2. Tersedia tempat parkir dan memiliki 2 fasilitas parkir	
		3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir.	
		4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir	
		5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir	

Penjelasan :

Sarana tempat parkir adalah sarana pendukung yang terdiri dari fasilitas dan petugas khusus yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan, serta kenyamanan kepada masyarakat, dengan akses yang mudah dan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan ada perlakuan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus. Fasilitas pendukung sebagai berikut:

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	16.c.As	Skala Nilai	● Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada
		0. Tidak tersedia fasilitas apapun	
		1. Tersedia fasilitas wajib	
		2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap	
		3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap	
		4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap	
		5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.	

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

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

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

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang	17.c.As	Skala Nilai:	● Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas

layak pakai			yang ada
		0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan	
		1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi	
		2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi	
		3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi	
		4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi	
		5. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi.	

Penjelasan

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

Kondisi pada toilet layak pakai:

1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita.
2. Wastafel: terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik.
3. Toiletries: fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll.
4. Air bersih.
5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet.
6. Fasilitas lain yang mendukung

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	18.c.K	Skala Nilai	• Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada
		0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	
		1. Tersedia 1-3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	
		2. Tersedia 4-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	
		3. Tersedia 7-9 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	
		4. Tersedia 10-12 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	
		5. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	

Penjelasan :

Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.

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

Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan meliputi:

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sarana prasarana penunjang	19.c.As	Skala Nilai:	• Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada
		0. Tidak tersedia fasilitas penunjang.	
		1. Tersedia 1 fasilitas penunjang.	
		2. Tersedia 2 fasilitas penunjang.	
		3. Tersedia 3 fasilitas penunjang	
		4. Tersedia 4 fasilitas penunjang.	
		6. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang	

Penjelasan:

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

1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan.
2. P3K : Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan yang layak pakai.
3. APAR : Alat Pemadam Api Ringan yang berfungsi dan layak pakai.
4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan.

5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan.
6. Area merokok: tempat di luar ruang pelayanan yang dipergunakan untuk merokok sesuai kebijakan yang berlaku.
7. Jalur evakuasi/titik kumpul: jalur yang dipersiapkan jika Unit Layanan dalam keadaan bahaya/darurat, beserta tempat untuk berkumpul dalam rangka evakuasi.
8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah.
9. CCTV: kamera yang merekam segala aktivitas yang terpantau dalam jangkauan kamera tersebut

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.	20.c.B	Skala Nilai:	● Foto front office layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada
		0. Tidak tersedia sarana FO informasi layanan	
		1. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 1 fasilitas	
		2. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 2 fasilitas.	
		3. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 3 fasilitas	
		4. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 4 fasilitas	
		5. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas	

Penjelasan :

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

Sarana Front Office:

1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.
2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan
3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia.
4. Bahan cetak informasi layanan.
5. Register tamu (manual/elektronik

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	21.d.T	Skala Nilai	● Akun pengguna pada SIPPN ● Screenshot tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN
		0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik	

		maupun non elektronik	
		1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi).	
		2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak.	
		3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum online (e-kiosk/ display TV/ layar monitor).	
		4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website	
		5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional	

Penjelasan:

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sistem informasi pelayanan Publik pendukung operasional pelayanan	22.d.B	Skala Nilai:	• Screenshot tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik
		0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik	
		1. SIPP didukung dengan sistem informasi yang	

		minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan)	
		2. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan) dan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR	
		3. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, dan survey kepuasan masyarakat	
		4. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, dan penilaian kinerja pemberi pelayanan	
		5. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya	

Penjelasan :
Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik harus sesuai dengan urutan yang ada pada tabel untuk memperoleh nilai yang maksimal
Data pendukung pelayanan adalah data penunjang standar pelayanan utama contohnya daftar antrian, dan/atau formulir pengisian data online, dan/atau dashboard monitoring proses pelayanan

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi	23.d.As	Skala Nilai	• Screenshot tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki • Screenshot tampilan back-end dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan
		0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring	
		1. SIPP Elektronik berbasis	

		website/aplikasi mudah dioperasikan	
		2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses.	
		3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel.	
		4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id).	
		5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami	

Penjelasan :
Kualitas kegunaan SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website/aplikasi seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, loading time, visualisasi

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	24.d.T	Skala Nilai	• Foto atau screenshot paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasika n secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi
		0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan.	
		1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan	
		2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran	
		3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan	
		4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan	
		5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.	

Penjelasan :

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

KONSULTASI DAN PENGADUAN

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	25.e.P	Skala Nilai	● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia ● SK Petugas Khusus
		0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan	
		1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 fasilitas.	
		2. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 2 fasilitas	
		3. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 3 fasilitas.	
		4. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 4 fasilitas.	
		5. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas	

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

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

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	26.e.P	Skala Nilai	● Foto sarana/ media konsultasi dan pengaduan yang tersedia ● Data SP4N-LAPOR! ● Surat Keputusan
		0. Tidak ada sarana dan petugas	
		1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan front office	

		2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan front office	
		3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu satu dengan front office dan tersedia secara online	
		4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline secara terpisah dari front office, serta tersedia secara online	
		5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline terpisah dari front office, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR	

Penjelasan :
Media konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak saran/pengaduan, tatap muka, surat non elektronik, SMS/telepon/Aplikasi Percakapan.
Media konsultasi dan pengaduan secara online meliputi media sosial, website, email, aplikasi mobile khusus, media chatting, aplikasi SP4N LAPOR!

SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS).
SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan	27.e.Ak	Skala Nilai	● Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan ● Screenshot dokumentasi pada website, aplikasi mobile, dan SP4N-LAPOR ● Laporan berkala
		0. Tidak ada dokumentasi	
		1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan	
		2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan	
		3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev	
		4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti	
		5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan	

Penjelasan :

Arsip konsultasi dan pengaduan: Kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus Evaluasi.
Laporan: Dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti.
Monev: Proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala.

Tindak Lanjut: Langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut.
Publikasi: Penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media online maupun offline, dalam bentuk: pie chart, infografis, hingga laporan.
Rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi dan pengaduan adalah arsip proses konsultasi atau pengaduan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi baik oleh masyarakat maupun oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Contoh bentuk dokumentasi proses konsultasi dan pengaduan yaitu Rubrik, FAQ pada website, dan lain sebagainya
Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat	28.e.Ak	Skala Nilai:	• Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya • Screenshot tampilan pada SP4N- LAPOR! Yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti
		0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti	
		1. < 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!.	
		2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!.	
		3. < 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N LAPOR! Dan ditindaklanjuti hingga selesai.	
		4. ≥ 50% - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! Dan ditindaklanjuti hingga selesai.	
		5. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! Dan ditindaklanjuti hingga selesai.	

Penjelasan :
Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018).

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik	29.f.B	Skala Nilai	● Proposal Inovasi Pelayanan Publik ● Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (blueprint) ● Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, daftar hadir, Dll ● Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik
		0. Tidak tersedia inovasi	
		1. Belum ada inovasi, masih dalam proses pembelajaran berinovasi	
		2. Sudah ada inovasi namun kurang dari 1 tahun	
		3. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun namun belum diikutsertakan dalam kompetisi (level apapun).	
		4. Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun	
		5.Inovasi yang dilaksanakan sudah mendapatkan prestasi pada level (apapun).	

Penjelasan :
1. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3. Kompetisi level instansi : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut.
4. Kompetisi level nasional : kompetisi inovasi yang diadakan oleh Instansi Pemerintah atau non pemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia.
5. Kompetisi level internasional : Kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri. ((PermenPANRB 91/2021)

INDIKATOR	NO. INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER / DATA /LOKASI DATA
Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	30.f.B	Skala Nilai:	• Dokumen payung hukum kelembagaa n inovasi • Foto atau dokumen penganggara n inovasi • Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi • Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi
		0. Belum ada sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi.	
		1. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk rancangan payung hukum	
		2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum	
		3. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 1 kondisi lainnya	
		4. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 2 kondisi lainnya.	
		5. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.	

1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi.
3. Kondisi yang terkait dengan pelembagaan inovasi antara lain meliputi:
   a. Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi;
   b. Anggaran : Dokumen penganggaran;
   c. Sarana dan prasarana : Foto sarana prasarana pendukung inovasi;
   d. Sumber Daya Manusia : SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan inovasi

3. Format Formulir F-03

NAMA PERANGKAT DAERAH	**LEMBAR PENILAIAN PEKPPP**	F-03

FORM ISIAN UNIT LOKUS

INSTANSI	.....
UNIT LOKUS	.....

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

Setiap responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara obyektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (x) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda.

1. Kebijakan Pelayanan

No.	Kode	Isu	Derajat Penilian				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	1.a.K1	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi					
2.	2.a.K1	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah					
3.	3.a.K1	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan					
4.	4.a.K1	Lama Waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian					

2. Profesionalisme SDM

No.	Kode	Isu	Derajat Penilian				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	5.b.Ak	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan					
6	6.b.Ak	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan					
7.	7.b.Ak	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas					

3. Sarana Prasarana

No.	Kode	Isu	Derajat Penilian				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	8.c.As	Tempat parkir yang disediakan memadai					
9	9.c.K	Sarana ruang tunggu layanan nyaman					
10	10.c.As	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai					
11	11.c.As	Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, wifi, prioritas lainsia, dstnya)					

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

No.	Kode	Isu	Derajat Penilian				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	12.d.T	Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya)					
13	14.d.T	Kemudahan akses informasi dilokasi layanan (tatap muka)					

5. Konsultasi dan Pengaduan

No.	Kode	Isu	Derajat Penilian				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	15.e.K	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.					

3.2. Instrumen Penunjang

Dalam rangka tertib administrasi pelaksanaan PEKPPP dan untuk menjamin akuntabilitas Tim Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP dari Tahap Perencanaan sampai dengan Tahap Pemeringkatan, maka Tim Teknis PEKPPP harus memenuhi kelengkapan administrasi sebagai berikut:

a. Nota Dinas Rencana Pelaksanaan PEKPPP

Format Nota Dinas Rencana Pelaksanaan PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form.1. sebagai berikut

Kop Inspektorat

.....

.....

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Inspektur Daerah Kabupaten Batang
D a r i : Inspektur Pembantu Pengawasan Bidang PPUPD
: dan Pemdes
Nomor : .../Irban.PPUPD/..../20...
Tanggal : ..... 20....
Lampiran : ....(.....) berkas
Perihal : Rencana Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)

Berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun 20...., disebutkan bahwa pada bulan ..... Tahun 20...., Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Desa, pengawasan yang akan dilakukan adalah Pengawasan Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan hal tersebut bersama ini kami sampaikan Program Kerja Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) atas kinerja Tahun 20...yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah atau Unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang sebagai berikut :

1. Dasar Pengawasan
   a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
   b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
   c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;

d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
e. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
f. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
h. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
i. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
j. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa;
k. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang;
l. Peraturan Bupati Batang Nomor…….. tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
m. Keputusan Bupati Batang Nomor …….. tanggal …….. tentang Tim PEKPPP Tahun…….
n. Dstnya.

2. Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi
Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi dilaksanakan mulai tanggal ... sampai dengan …... 20…. (selama …….. hari kerja).

3. Tujuan Pemantauan dan Evaluasi.
a. Memperoleh informasi dan bahan yang lebih lengkap dan komprehensif untuk penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
b. Menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
c. Memberikan penghargaan kepada Penyelenggara dan/atau Unit Lokus yang berprestasi

4. Sasaran Pemantauan dan Evaluasi
a. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik
b. Meningkatnya kinerja dan mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5. Ruang lingkup Pemantauan dan Evaluasi
Ruang Lingkup Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik meliputi:
a. Standarisasi kebijakan pelayanan;
b. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
c. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
d. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
e. Kondisi sarana prasarana;
f. Digitalisasi pelayanan;
g. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
h. Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

6. Rencana Susunan Tim
Penanggungjawab : .....
Wakil Penanggungjawab : .....
Supervisor : .....
Ketua Tim : .....
Anggota Tim : 1. .....

2. .....
3. .....
4. Dstnya

7. Obyek/Lokus Pemantauan dan Evaluasi
   .....
8. PKP dan langkah kerja
   Sebagai panduan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi disusun Program Kerja dan langkah kerja sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon arahan lebih lanjut. Terima kasih.

Irban Bidang Pengawasan PPUPD dan Pemdes
Selaku Wakil Penanggungjawab

Nama
Pangkat
NIP.

b. Surat Pemberitahuan atau Surat Permintaan Dokumen PEKPPP

Format Surat Pemberitahuan dan Surat Permintaan Dokumen PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form.2. sebagai berikut

Kop

.....

.....

Batang , ... 20....

Nomor : ...../ ..../20....
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Permintaan dokumen PEKPPP Tahun .....

Kepada Yth.
1. Kepala Dinas ..... Kab.
2. Dstnya

Di -
TEMPAT

Berdasarkan Keputusan Bupati Batang Nomor..... /...../20.... tanggal ..... 20.... tentang Penetapan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun 20... disebutkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Batang pada Bulan ..... Tahun 20..... akan melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik.

Pengawasan dimaksud akan kami lakukan dalam bentuk Pemantauan/Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) sesuai Peraturan Bupati No.....tanggal ..... tentang Pedoman Teknis Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang.

Sehubungan dengan hal tersebut untuk kelancaran pelaksanaan PEKPPP kami mohon bantuan saudara untuk:

1. Mengisi Formulir kuesioner F-01
2. Mengirimkan bukti dukung indikator evaluasi (data/dokumen bukti dukung yang dipenuhi) sebagaimana terlampir
3. Melakukan survey kepada minimal .....(.....) responden penerima layanan (masyarakat) dengan formulir kuesioner F-03 sebagaimana terlampir.

Dokumen No 1 s/d 3 tersebut dalam bentuk hardcopy maupun soft copy sudah harus kami terima selambat-lambatnya ..... tanggal ..... 20..... dan diserahkan pada Sdr..... No.WA ..... pada Irban PPUPD dan Pemdes Inspektorat Daerah Kabupaten Batang.

Demikian kami sampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG,

Nama
Pangkat
NIP.

Tembusan kepada Yth.
1. Bupati Batang (sebagai laporan);
2. Kabag Organisasi Setda Kab.Batang
3. Arsip

c. Program Kerja PEKPPP

Format Program Kerja PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form.3. sebagai berikut

Kop

.....

.....

PROGRAM KERJA PENGAWASAN

A. UMUM

1.	Judul PKP	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)
2.	Nomor	..../Irban.PPUPD/..../20.....
3.	Tanggal	..... 20....
4.	SKPD yang diawasi	a. Dinas .... b. Dinas ..... c. Dstnya
5.	Sifat Pengawasan	Prioritas Daerah
6.	Periode Pengawasan	Tahun 20....
7.	Lama Pengawasan	Tanggal ....sd ..... 20... (..... hari kerja)

B. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2023 tentang Rencana Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2024;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
10. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa;
12. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang;

13. Keputusan Bupati Batang Nomor..... /..../20.... tanggal ..... tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Tahun 20...
14. Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Batang Nomor ..... tanggal ..... tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang..

C. TUJUAN PEKPPP

1. Memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik; dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
3. Memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. SASARAN PEKPPP

1. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik;
2. Meningkatnya kinerja dan mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

E. RUANG LINGKUP PEKPPP

Ruang Lingkup Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik meliputi:

1. Standarisasi kebijakan pelayanan;
2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
3. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
4. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
5. Kondisi sarana prasarana;
6. Digitalisasi pelayanan;
7. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
8. Ketersediaan inovasi pelayanan public.

F. POLA PELAPORAN

Pelaporan disajikan dalam bentuk BAB.

G. METODOLOGI

PEKPPP dilakukan dengan menggunakan metode:

1. Pengumpulan data / dokumen
2. Penelusuran/pengecekan/Observasi
3. Desk dan kuesioner
4. Wawancara

H. BATASAN PEKPPP

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi ini dibatasi pada aspek-aspek yang tercantum pada ruang lingkup dan tidak dirancang untuk mengungkap adanya fraud (kecurangan) dan tidak melakukan pengujian secara mendalam.

I. SUSUNAN TIM

Penanggungjawab	:	.....
Wakil Penanggungjawab	:	.....
Supervisor	:	.....
Ketua Tim	:	.....
Anggota Tim	:	a. .....
		b. .....
		c. Dsrbya

J. FOKUS, INDIKATOR, DAN LANGKAH KERJA

Guna mencapai tujuan Pemantauan dan Evaluasi, maka diperlukan Fokus, Indikator dan Langkah Kerja sebagai pedoman operasional sebagaimana terlampir.

Batang, ... 20.....

Menyetujui Wakil Penanggungjawab	Supervisor	Ketua Tim
Nama	Nama	Nama
NIP.	NIP.	NIP.

Mengetahui,
Inspektur Daerah

Nama
NIP.

d. Langkah Kerja PEKPPP

Format Langkah Kerja PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form.4. berikut ini :

ampiran	:	
Nomor		
Tanggal		

No.	Sasaran Pengawasan	Fokus/Ruang Lingkup Pengawasan	Indikator	Langkah Kerja	Nomor Langkah Kerja	Obyek pengawasan	Lama (hari) pengawasan	Pelaksana
1								
2	Dstnya							

Batang , ...20.....20.....

Menyetujui Wakil Penanggungjawab Nama NIP	Supervisor Tim Nama NIP	Ketua Tim Nama NIP

Mengetahui,
Inspektur

Nama
NIP

e. Kertas Kerja Evaluasi :

Format Kertas Kerja PEKPPP diatur lebih lanjut oleh pejabat yang berwenang.

f. Catatan Hasil PEKPPP

Format Catatan Hasil PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form 5 sebagai berikut :

Kop

.....

.....

CATATAN HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 20....

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG	Disusun oleh/Tanggal ..... 20...	Tim PEKPPP
	Diteliti oleh/Tanggal ..... 20...	..... (Ketua Tim) Paraf .....
	Disetujui oleh/Tanggal ..... 20...	..... (Supervisor) Paraf .....

Sehubungan dengan Surat Perintah Tugas ..... Nomor : .....Tanggal ..... untuk melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Tahun 20....pada Dinas..... bersama ini kami sampaikan Catatan Hasil PEKPPP sebagai berikut :

I. DATA UMUM

1. Gambaran Umum

Pemantauan dan evaluasi merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kegiatan pemantauan dan evaluasi ini akan memberikan informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui pemantauan dan evaluasi yang komprehensif dan integratif dalam suatu sistem, dalam hal ini adalah pelaksanaan Pelayanan Publik, akan dapat dilihat

kesesuaian proses dengan apa yang direncanakan, kesesuaian pencapaian tujuan dengan penggunaan dan pemanfaatan sumberdaya secara efektif

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 11 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Organisasi Penyelenggara dapat melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Mandiri secara internal. Oleh karena itu dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Batang yang sesuai dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 19 Tahun 2023 memiliki tugas melakukan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik akan melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dan efisien.

Dalam melakukan PEKPPP Inspektorat Daerah Kabupaten Batang berpedoman pada Keputusan Inspektur Daerah Nomor ..... tanggal ..... tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dengan ruang lingkup Pemantauan dan Evaluasi atas :

1. Standarisasi kebijakan pelayanan;
2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
3. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
4. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
5. Kondisi sarana prasarana;
6. Digitalisasi pelayanan;
7. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
8. Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

Pemantauan dan Evaluasi ini tidak mencakup pengujian secara mendalam atas data dan informasi yang disajikan pada dokumen data dukung bukti dari setiap komponen dan indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta tidak dirancang untuk mengungkap adanya kecurangan (fraud), namun diharapkan dokumen data dukung yang disajikan tersebut benar-benar merupakan bukti riil yang valid atas terselenggaranya Pelayanan Publik sesuai dengan norma, standar, prosedur, kriteria atau ketentuan, sehingga nilai yang diberikan oleh Tim dapat menggambarkan keadaan yang senyatanya.

PEKPPP dilaksanakan pada ....., selama .....dengan menggunakan metodologi pengumpulan dokumen melalui formulir kuesioner kepada Unit Lokus Evaluasi (ULE) dan masyarakat penerima layanan, observasi dan kunjungan lapangan, penelaahan data dukung, analisis, dan wawancara serta desk..

Dari hasil PEKPPP dapat disimpulkan bahwa masih dijumpai adanya beberapa catatan/kelemahan yang perlu dilakukan koreksi dan perbaikan serta peningkatan kerja dan mutu pelayanan yaitu :

1. ....
2. ...
3. Dstnya .

II. URAIAN HASIL PEKPPP

Dari hasil PEKPPP diketahui Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagai berikut :

No.	Dinas	Aspek Yang Dinilai	Bobot	Nilai Kinerja	Predikat IPP
1.		**I. Formulir F-02**	**75%**		
.		a. Kebijakan Pelayanan			
		b. Profesionalisme SDM			
		c. Sarana dan Prasarana			
		d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
		e. Konsultasi dan Pengaduan			
		f. Inovasi Pelayanan Publik			
		II. Formulir F-03	**25%**		
		a. Kebijakan Pelayanan			
		b. Profesionalisme SDM			
		c. Sarana Prasarana			
		d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
		e. Konsultasi dan Pengaduan			
		III. IPP = I + II		**.....**	**.....**
2.	**Dstnya**				

III. CATATAN

No.	Dinas	Aspek Yang Dinilai	Catatan
.		a. Kebijakan Pelayanan	.....
		b. Profesionalisme SDM	
		c. Sarana dan Prasarana	
		d. Sistem Informasi Pelayanan Publik	
		e. Konsultasi dan Pengaduan	
		f. Inovasi Pelayanan Publik	
2.	Dstnya		

IV. HASIL KLARIFIKASI

Atas beberapa catatan hasil PEKPPP diatas, Dinas ..... memberikan klarifikasi/tanggapan/pendapat sebagai berikut :

1. .....
2. .....
3. Dstnya

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil PEKPPP, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas ..... tahun .....mendapatkan Indeks Pelayanan Publik sebesar .....dengan Predikat.....yang berarti bahwa .....

Namun demikian masih dijumpai beberapa kelemahan yang perlu dilakukan koreksi, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. .....
2. .....
3. Dstnya .

Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan/direkomendasikan kepada Kepala Dinas ..... Kabupaten Batang untuk :

1. .....
2. .....
3. Dstnya

Supervisor ..... Pangkat NIP.....	Batang, ... 20..... Ketua Tim ..... Pangkat NIP.....

Menyetujui,
Irban Pengawasan Bidang PPUPD dan Pemdes
Selaku Wakil Penanggungjawab

Nama
Pangkat
NIP.

g. Berita Acara Pembahasan

Format Berita Acara Pembahasan Hasil PEKPPP adalah sebagaimana tercantum pada Form 6 sebagai berikut :

Kop

.....

.....

BERITA ACARA PEMBAHASAN
HASIL PERHITUNGAN KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS .....TAHUN.....

Pada hari ini .....Tanggal.....Bulan.....Tahun.....(00-00-000) kami yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Tim PEKPPP

No.	Nama	Nip	Jabatan Dalam Tim
1.	.....	.....	Supervisor
2.	.....	.....	Ketua Tim

2. Pihak yang dievaluasi

No.	Nama	Nip	Jabatan Dalam Dinas
1.	.....	.....	Kepala /Sekretaris/Kabid

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Kepala .....selaku pihak yang dievaluasi telah menerima, membaca, dan mempelajari serta memahami Catatan Hasil PEKPPP yang dikirimkan oleh Tim Evaluasi dan dilakukan pembahasan pada tanggal .....selanjutnya sepakat untuk dimuat dalam Laporan Hasil PEKPPP.
2. Kepala .....selaku pihak yang dievaluasi menyatakan bahwa pada prinsipnya setelah membaca dan mempelajari Catatan Hasil PEKPPP menyatakan telah mengerti, dan menerima serta bersedia akan menindaklanjuti saran rekomendasi yang ada dalam Laporan Hasil PEKPPP.
3. Adapun ringkasan Catatan Hasil PEKPPP sebagaimana dimaksud pada Angka 1, dan 2 adalah sebagai berikut :

A. Hasil PEKPPP

No.	Aspek Yang Dinilai	Bobot	Nilai Kinerja	Predikat IPP
1.	**I. Formulir F-02**	**75%**		
.	a. Kebijakan Pelayanan			
	b. Profesionalisme SDM			
	c. Sarana dan Prasarana			
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
	e. Konsultasi dan Pengaduan			
	f. Inovasi Pelayanan Publik			
	II. Formulir F-03	**25%**		
	a. Kebijakan Pelayanan			
	b. Profesionalisme SDM			
	c. Sarana Prasarana			
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
	e. Konsultasi dan Pengaduan			
	III. IPP = I + II		**.....**	**.....**

B. CATATAN DAN SARAN

No.	Aspek Yang Dinilai	Catatan	Rekomendasi
.	a. Kebijakan Pelayanan	.....	
	b. Profesionalisme SDM		
	c. Sarana dan Prasarana		
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik		
	e. Konsultasi dan Pengaduan		
	f. Inovasi Pelayanan Publik		

4. Kedua belah pihak telah sepakat Berita Acara Pembahasan Catatan Hasil PEKPPP ini sebagai dasar dalam penyusunan Laporan Hasil PEKPPP

Demikian Berita Acara ini dibuat rangkap 2 (dua) dan ditandatangani untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....20..

Kepala/Sekretaris Dinas	Supervisor	Ketua Tim
Nama	Nama	Nama
Nip	Nip	Nip

h. Entry dan Exit Meeting

Format Notulen Entry dan Exit Meeting adalah sebagimana tercantum pada form 7a dan 7b sebagai berikut :

Form 7a.

Kop

.....

.....

NOTULEN ENTRY MEETING

. PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) DINAS .....TAHUN .....

Melaksanakan Surat Perintah Tugas.... Nomor ..... tanggal ..... 20.... untuk melaksanakan PEKPPP Tahun ....., Tim Monitoring telah melakukan *entry meeting* dengan pihak Dinas ..... dengan hasil pertemuan sebagai berikut :

1. Tim PEKPPP pada saat *entry meeting* bertemu dan diterima oleh Pimpinan ..... yaitu :
   a. .....
   b. Dstnya
2. Tim PEKPPP memberikan penjelasan dan memaparkan mengenai, tujuan, sasaran, ruang lingkup, metodologi dan jadwal PEKPPP serta dokumen yang dibutuhkan .
3. Dalam kesempatan itu, terdapat hal-hal yang disampaikan antara lain:
   c. Kebutuhan data, dokumen dan informasi untuk menunjang PEKPPP;
   d. Pihak ..... yang diwakili oleh ..... menyampaikan bahwa pada prinsipnya menerima secara terbuka dan akan membantu Tim PEKPPP atas kelengkapan dokumen, data, dan keterangan yang dibutuhkan.

Demikian notulen *entry meeting* dibuat berdasarkan Standar Pengawasan atas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah yang berlaku.

Kepala /Sekretaris/Bidang ..... *Dinas .....* *Kabupaten Batang* ..... Nama Nip	Batang.....,.....20... Penanggungjawab/Supervisor Tim PEKPPP ..... Nama Nip

Form 7 b.

Kop

.....

.....

NOTULEN EXIT MEETING

PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) DINAS ..... TAHUN .....

Pada hari ini, ... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... kami Tim PEKPPP telah menyampaikan Catatan Hasil PEKPPP kepada Kepala Dinas ..... Kab. Batang dengan kesimpulan sebagai berikut:

a. Bahwa pada prinsipnya Kepala Dinas ..... Kabupaten Batang telah menerima hasil PEKPPP yang dilakukan Tim PEKPPP dari Inspektorat Daerah Kab. Batang.
b. Rekapitulasi Catatan Hasil PEKPPP secara keseluruhan yang telah disepakati dan selanjutnya untuk dimuat dalam Laporan Hasil PEKPPP.
c. Catatan Hasil PEKPPP sebagaimana dimaksud pada point b adalah sebagaimana terlampir.

Seluruh Substansi temuan/Catatan tersebut telah dikonfirmasikan dengan Perangkat Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dan telah disepakati serta akan ditindaklanjuti sesuai dengan saran rekomendasi yang tertuang dalam Laporan Hasil PEKPPP.

Demikian notulen *exit meeting* ini dibuat sebagai bahan pelaporan awal dalam pelaksanaan PEKPPP Tahun .....

Kepala/Sekretaris/Bidang... *Dinas ..... Kab. Batang* ..... Nama Nip	Batang.....,.....20... Wakil Penanggungjawab/Supervisor Tim PEKPPP ..... Nama Nip

i. Laporan Hasil PEKPPP

Format Laporan Hasil PEKPPP adalah sebagimana tercantum pada form 8 sebagai berikut :

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG

LAPORAN HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP)
DINAS .....TAHUN .....

NOMOR LHP :
TANGGAL : .....

LAPORAN HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) DINAS .....
TAHUN .....

BAB I
SIMPULAN HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil **PEKPPP** disimpulkan bahwa pada prinsipnya Dinas .....dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik **sudah/belum** mendasarkan pada Norma, Standar, Prosedur, Kriteria yang berlaku, dengan Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar .....dengan predikat .....yang mengartikan bahwa .....

Disamping itu masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu untuk dilakukan pencermatan kembali dan koreksi yaitu :

1. .....
2. Dstnya

BAB II
URAIAN HASIL PEKPPP

2.1. DATA UMUM

A. Dasar Penugasan

1. Peraturan Bupati Batang Nomor.....tentang .....
2. .....
3. Dstnya

B. Tujuan PEKPPP

1. Memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
3. Memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran PEKPPP

1. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik
2. Meningkatnya kinerja dan mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D. Ruang Lingkup PEKPPP

1. Standarisasi kebijakan pelayanan;
2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
3. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
4. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
5. Kondisi sarana prasarana;
6. Digitalisasi pelayanan;
7. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
8. Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

E. Metodologi PEKPPP

1. Pengumpulan data / dokumen
2. Penelusuran/pengecekan/Observasi
3. Desk dan kuesioner
4. Wawancara

F. Batasan PEKPPP

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi ini dibatasi pada aspek-aspek yang tercantum pada ruang lingkup dan tidak dirancang untuk mengungkap adanya fraud (kecurangan) dan tidak melakukan pengujian secara mendalam.

G. Susunan Tim PEKPPP

Penanggungjawab	:	.....
Wakil Penanggungjawab	:	.....
Supervisor	:	.....
Ketua Tim	:	.....
Anggota Tim	:	1.
		2.
		3. Dstnya

H. Perangkat Daerah/Unit Lokus Evaluasi (ULE)

PEKPPP dilakukan pada Dinas .....

2.2. URAIAN HASIL PEKPPP

PEKPPP dilaksanakan dengan pengumpulan dokumen melalui formulir kuesioner kepada Unit Lokus Evaluasi (ULE) Formulir F-01, dan masyarakat penerima layanan (Formulir F-03), observasi dan kunjungan lapangan, penelaahan data dukung, analisis, dan wawancara serta desk evaluation.

Dari hasil penilaian dengan menggunakan 30 indikator yang tercantum pada Formulir (F-02) pada Dinas .....diketahui Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagai berikut :

No.	Aspek Yang Dinilai	Bobot	Nilai Kinerja	Predikat IPP
1.	**I. Formulir F-02**	**75%**		
.	a. Kebijakan Pelayanan			
	b. Profesionalisme SDM			
	c. Sarana dan Prasarana			
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
	e. Konsultasi dan Pengaduan			
	f. Inovasi Pelayanan Publik			
	II. Formulir F-03	**25%**		
	a. Kebijakan Pelayanan			
	b. Profesionalisme SDM			
	c. Sarana Prasarana			
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik			
	e. Konsultasi dan Pengaduan			
	III. IPP = I + II		**.....**	**.....**

2.3. CATATAN HASIL PEKPPP

Dari hasil PEKPPP dapat disimpulkan bahwa masih dijumpai adanya beberapa catatan/kelemahan yang perlu dilakukan koreksi dan perbaikan serta peningkatan kerja dan mutu pelayanan sebagai berikut :

No.	Aspek Yang Dinilai	Catatan
.	a. Kebijakan Pelayanan	.....
		.....
	b. Profesionalisme SDM	
	c. Sarana dan Prasarana	
	d. Sistem Informasi Pelayanan Publik	
	e. Konsultasi dan Pengaduan	
	f. Inovasi Pelayanan Publik	

BAB III
PENUTUP

3.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil **PEKPPP** disimpulkan bahwa pada prinsipnya Dinas .....dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik **sudah/belum** mendasarkan pada Norma, Standar, Prosedur, Kriteria yang berlaku, dengan Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar .....dengan predikat .....yang mengartikan bahwa .....

Disamping itu masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu untuk dilakukan pencermatan kembali dan koreksi yaitu :

1. .....
2. Dstnya

3.2. SARAN / REKOMENDASI

Atas beberapa kelemahan tersebut, maka Tim PEKPPP menyarankan kepada :

1. .....
2. Dstnya

Batang, ... 20.....

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

.....
Pangkat
NIP

j.Laporan Kompilasi Hasil PEKPPP

Format Laporan Kompilasi Hasil PEKPPP adalah sebagimana tercantum pada form 9 sebagai berikut :

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BATANG

LAPORAN KOMPILASI HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP)
TAHUN .....

NOMOR LHP :
TANGGAL : .....

LAPORAN KOMPILASI HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) DINAS .....
TAHUN .....

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pemantauan dan evaluasi merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kegiatan pemantauan dan evaluasi ini akan memberikan informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui pemantauan dan evaluasi yang komprehensif dan integratif dalam suatu sistem, dalam hal ini adalah pelaksanaan Pelayanan Publik, akan dapat dilihat kesesuaian proses dengan apa yang direncanakan, kesesuaian pencapaian tujuan dengan penggunaan dan pemanfaatan sumberdaya secara efektif

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 11 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Organisasi Penyelenggara dapat melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Mandiri secara internal. Oleh karena itu dalam rangka untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, yang selanjutnya digunakan untuk menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, serta untuk memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Batang yang sesuai dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 19 Tahun 2023 memiliki tugas melakukan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik akan melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dan efisien.

Dalam melakukan PEKPPP Tim PEKPPP Batang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor ..... tanggal ..... tentang ..... dengan ruang lingkup Pemantauan dan Evaluasi atas :

1. Standarisasi kebijakan pelayanan;
2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
3. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
4. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
5. Kondisi sarana prasarana;
6. Digitalisasi pelayanan;
7. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
8. Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

Pemantauan dan Evaluasi ini tidak mencakup pengujian secara mendalam atas data dan informasi yang disajikan pada dokumen data dukung bukti dari setiap komponen dan indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta tidak dirancang untuk mengungkap adanya kecurangan (fraud), namun diharapkan dokumen data dukung yang disajikan tersebut benar-benar merupakan bukti riil yang valid atas terselenggaranya Pelayanan Publik sesuai dengan norma, standar, prosedur, kriteria atau ketentuan, sehingga nilai yang diberikan oleh Tim dapat menggambarkan keadaan yang senyatanya.

PEKPPP dilaksanakan pada ....., selama .....dengan menggunakan metodologi pengumpulan dokumen melalui formulir kuesioner kepada Unit Lokus Evaluasi (ULE) dan masyarakat penerima layanan, observasi dan kunjungan lapangan, penelaahan data dukung, analisis, dan wawancara serta desk.

Dari hasil PEKPPP dapat disimpulkan bahwa masih dijumpai adanya beberapa catatan/kelemahan yang perlu dilakukan koreksi dan perbaikan serta peningkatan kerja dan mutu pelayanan yaitu :

1. ....
2. Dstnya

Atas beberapa catatan atau kelemahan tersebut, disarankan atau direkomendasikan sebagai berikut :

1. .....
2. Dstnya

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. DATA UMUM

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2023 tentang Rencana Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2024;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
10. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa;
12. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang;
13. Dstnya

B. Tujuan PEKPPP

1. Memperoleh informasi yang lebih lengkap dan komprehensif atas kinerja penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Menyusun nilai Indeks Pelayanan Publik dan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala;
3. Memberikan saran rekomendasi atas berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran PEKPPP

1. Meningkatnya kepatuhan / ketaatan terhadap norma, standar, prosedur, kriteria dibidang pelayanan publik
2. Meningkatnya kinerja dan mutu / kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D. Ruang Lingkup PEKPPP

1. Standarisasi kebijakan pelayanan;
2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
3. Kemudahan akses masyarakat mendapatkan layanan;
4. Profesionalisme kinerja penyelenggara layanan;
5. Kondisi sarana prasarana;
6. Digitalisasi pelayanan;
7. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
8. Ketersediaan inovasi pelayanan publik.

E. Metodologi PEKPPP

1. Pengumpulan data / dokumen
2. Penelusuran/pengecekan/Observasi
3. Desk dan kuesioner
4. Wawancara

F. Batasan PEKPPP

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi ini dibatasi pada aspek-aspek yang tercantum pada ruang lingkup dan tidak dirancang untuk mengungkap adanya fraud (kecurangan) dan tidak melakukan pengujian secara mendalam.

G. Susunan Tim PEKPPP

Penanggungjawab	:	.....
Wakil Penanggungjawab	:	.....
Supervisor	:	.....
Ketua Tim	:	.....
Anggota Tim	:	4.
		5.
		6. Dstnya

H. Perangkat Daerah/Unit Lokus Evaluasi (ULE)

PEKPPP dilakukan pada .....

1.2. MEKANISME PEKPPP

.....

BAB II
URAIAN HASIL PEKPPP

2.1. HASIL PEKPPP

PEKPPP dilaksanakan dengan pengumpulan dokumen melalui formulir kuesioner kepada Unit Lokus Evaluasi (ULE) Formulir F-01, dan masyarakat penerima layanan (Formulir F-03), observasi dan kunjungan lapangan, penelaahan data dukung, analisis, dan wawancara serta desk evaluation.

Dari hasil penilaian dengan menggunakan 30 indikator yang tercantum pada Formulir (F-02) diketahui Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagai berikut :

No.	Perangkat Daerah	Aspek Yang Dinilai	Bobot	Nilai Kinerja	Predikat IPP
1.	**.....**	1. Formulir F-02	75%		
		2. Formulir F-03	25%		
		IPP = 1 + 2		.....	.....
2.	**Dstnya**				

2.2. PEMERINGKATAN KINERJA

Berdsarkan hasil PEKPPP dipeoleh pemeringkatan berdasarkan kategori besaran nilai IPP dengan urutan peringkat sebagai berikut :

No.	Perangkat Daerah	IPP	Predikat	Peringkat
1.				
2.	Dstnya			

Disamping itu berdasarkan kategori besaran capaian kenaikan kinerja IPP tahun sebelumnya, diperoleh peringkat sebagai berikut **:**

No.	Perangkat Daerah	IPP Tahun lalu (n-1)	IPP Tahun ke n	Kenaikan/penurunan	Peringkat
1.					
2.	Dstnya				

2.3. CATATAN HASIL PEKPPP

Dari hasil PEKPPP dapat disimpulkan bahwa masih dijumpai adanya beberapa catatan/kelemahan yang perlu dilakukan koreksi dan perbaikan serta peningkatan kerja dan mutu pelayanan sebagai berikut :

No.	Perangkat Daerah	Aspek	Catatan
1			.....
2			.....
3			

2.4. PRAKTEK TERBAIK HASIL IPP

.....

BAB III
PENUTUP

3.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil **PEKPPP** disimpulkan bahwa pada prinsipnya Dinas .....dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik **sudah/belum** mendasarkan pada Norma, Standar, Prosedur, Kriteria yang berlaku, dengan Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar .....dengan predikat .....yang mengartikan bahwa .....

Disamping itu masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu untuk dilakukan pencermatan kembali dan koreksi yaitu :

1. .....
2. Dstnya

3.2. SARAN / REKOMENDASI

Atas beberapa kelemahan tersebut, maka Tim PEKPPP menyarankan kepada :

3. .....
4. Dstnya

Batang, ... 20.....

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

.....
Pangkat
NIP

k. Surat Atensi / Koreksi Internal (KI)

Format Surat Atensi/Koreksi Internal (KI) adalah sebagimana tercantum pada form 10 sebagai berikut:

BUPATI BATANG

Nomor	:		.....,.....20.....
Sifat	:	Rahasia	Kepada
Lampiran	:	1 (satu) berkas	Sdr. Kepala .....
Perihal	:	Koreksi Intern Laporan Hasil PEKPPP Tahun	Kabupaten Batang di - .....

Bersama ini disampaikan Laporan Hasil PEKPPP atas penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun .....

Materi sebagaimana yang tertuang dalam Laporan Hasil PEKPPP (terlampir), Saudara pelajari dan ditindaklanjuti agar :

1. .....
2. .....
3. Dstnya

Atas rekomendasi tersebut diatas agar segera dibuat Rencana Aksi (*Action Plan*) paling lambat .... (....) hari setelah diterimanya surat ini dan kemudian bukti dukung atas langkah-langkah penyelesaian tindak lanjut beserta hasilnya agar segera dilaporkan kepada Bupati Batang up. Inspektur Daerah Kabupaten Batang.

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

BUPATI BATANG

.....

Tembusan Yth.
1. Bapak Menteri Dalam Negeri up. Irjen Kemendagri di- Jakarta;
2. Bapak Gubernur Jawa Tengah, ;
3. Sdr. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
4. Sdr. Inspektur Daerah Kabupaten Batang;
5. Arsip.

l. Nota Dinas Pengantar KI

Format Nota Dinas Pengantar KI adalah sebagimana tercantum pada form 11 sebagai berikut

Kop

.....

.....

NOTA DINAS

Kepada Yth.	:	Bapak/Ibu Bupati Batang
Dari	:	Inspektur Daerah Kabupaten Batang
Lewat	:	Sekretaris Daerah Kabupaten Batang
Nomor	:	
Tanggal	:	
Lampiran	:	
Perihal	:	Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Dinas .....Tahun ....

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas .....Tahun ....., dengan jumlah catatan/temuan sebanyak .... (.....) temuan.

Rincian catatan /temuan tersebut sebagai berikut :

1. .....
2. Dstnya

Atas catatan/temuan tersebut, rekomendasi perbaikan yang kami sarankan adalah :

1. .....
2. Dstnya

Sehubungan dengan hal tersebut terlampir kami sediakan konsep surat kepada ..... dan apabila Bapak/Ibu Bupati berkenan, mohon tanda tangan pada Net Konsep Koreksi Intern.

Demikian untuk menjadikan periksa.

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BATANG

NAMA
PANGKAT/GOL/RUANG
NIP

BAB VII
ASPEK, INDIKATOR DAN PEMBOBOTAN

7.1. Aspek Penilaian

Dalam PEKPPP Mandiri Instansional, Aspek yang dilakukan penilaian dari masing-masing ULE meliputi :

a. Kebijakan Pelayanan
b. Profesionalisme SDM
c. Sarana dan Prasarana
d. Sistem Informasi Pelayanan Publik
e. Konsultasi dan Pengaduan
f. Inovasi

7.2. Indikator dan Bobot

Dari masing-masing Aspek tersebut memiliki indikator dan bobot sebagai berikut :

Prinsip	Aspek	No.IKK	Indikator Kinerja Kunci (IKK)	Bobot IKK	Bobot Aspek
Akuntabilitas	1. Kebijakan Pelayanan				**24%**
		1.a.Ak	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	17%	
		2.a.P	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	14%	
		3.a.T	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery.	7%	
		4.a.K	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	14%	
		5.a.K	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).	10%	
		6.a.B	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017	17%	
		7.a.T	Jumlah media publikasi hasil SKM.	7%	
		8.a.Ak	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.	7%	
		9.a.Ak	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	7%	
	2. Profesionalisme SDM				**25%**
		10.b.As	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	10%	
		11.b.K	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	20%	
		12.b.Ak	Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana	20%	

			pelayanan.		
		13.b.K	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi	20%	
		14.b.K	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	30%	
	3. Sarana dan Prasarana				**18%**
		15.c.K	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	15%	
		16.c.As	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	23%	
		17.c.As	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	20%	
		18.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	20%	
		19.c.As	Tersedia sarana prasarana penunjang	11%	
		20.c.B	Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan.		
				11%	
	4.Sistem Informasi Pelayanan Publik				**11%**
		21.d.T	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	30%	
		22.d.B	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	20%	
		23.d.As	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	20%	
		24.d.T	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	30%	
	5. Konsultasi dan Pengaduan				**10%**
		25.e.P	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka.	20%	
		26.e.P	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	25%	
		27.e.Ak	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	25%	
		28.e.Ak	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	30%	
	6. Inovasi				**12%**
		29.f.B	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	50%	
		30.f.B	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi	50%	

			Pelayanan Publik.		

7.3. Penilaian

Tim Teknis PEKPPP dalam melakukan penilaian atas kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik pada ULE menggunakan Kertas Kerja berupa Formulir Penilaian (F-02) dan Formulir Penilaian (F-03). Selanjutnya dari Formulir Penilaian F-02 dan F-03 tersebut dipindahkan dalam kertas kerja template evaluasi.

7.4. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator
   Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator merupakan nilai pada formulir F-02 atau F-03 dikali dengan bobot indikator. Nilai per indikator F02: Nilai F02 x bobot per indikator Nilai per indikator F03: Nilai F03 x bobot per indikator
b. Menentukan Nilai Setiap Aspek
   Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.
   Nilai per aspek:∑nilai per indikator
c. Menentukan Nilai Indeks Formulir
   Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir dengan rumus sebagai berikut:
   Nilai Indeks Formulir: jumlah nilai masing-masing indikator per aspek dikalikan jumlah masing-masing bobot indikator.
d. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik
   Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:
   Nilai Indeks Pelayanan Publik: 75% Nilai Indeks Formulir- 02+25% Nilai Indeks Formulir-03.

7.5. Kategori Indeks Pelayanan Publik

Hasil perhitungan indeks dalam Form Excell Kertas Kerja Perhitungan, maka Indeks Pelayanan Publik yang diraih oleh penyelenggara pelayanan Publik dikategorikasi sebagai berikut :

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0,00 - 1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,01 - 1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya
1,51 - 2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.

2,01 - 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, Kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai,sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi.
2,51 - 3,00	C	Cukup	Unit pelayanan belum mengimplementasik an kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
3,01 - 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
3,51-4,00	B	Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
4,01 - 4,50	A-	Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan tetapi masih ada kekurangan dibeberapa indikator.
4,51 - 5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan.

BAB VIII
PENUTUP

Pedoman Teknis ini disusun untuk menjadi pedoman bagi Tim PEKPPP dalam melaksanakan pengawasan Pelayanan Publik dalam bentuk PEKPPP.

Dalam melakukan PEKPPP perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut

1. Penyelenggara PEKPPP
   Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Batang selaku Perangkat Daerah yang melakukan koordinasi dan pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:
   a. Menyiapkan kebutuhan PEKPPP;
   b. Melakukan PEKPPP, yang dapat dilakukan dalam bentuk kerja sama dengan pihak lainnya
   c. Melakukan verifikasi data hasil;
   d. Melakukan pemeringkatan;
   e. Melakukan publikasi hasil; dan
   f. Memberikan penghargaan.
2. Evaluator
   Tim PEKPPP selaku Evaluator dalam pelaksanaan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:
   a. Melakukan penilaian secara objektif dan bebas nilai;
   b. Memegang teguh pakta integritas dalam melakukan penilaian;
   c. Mendaftarkan akun dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik;
   d. Melakukan PEKPPP sesuai dengan metode yang digunakan;
   e. Membuat Berita Acara Hasil PEKPP;
   f. Membuat Laporan Hasil PEKPP yang berisi rekomendasi perbaikan.
3. Unit Lokus Evaluasi
   Unit yang dilakukan PEKPPP perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya:
   a. Menyiapkan bukti dukung sesuai dengan indikator pada Formulir penilaian;
   b. Menjelaskan kondisi pelayanan publik kepada evaluator;
   c. Menandatangani berita acara hasil PEKPPP; dan
   d. Melakukan perbaikan hasil PEKPPP.

Dengan dilaksanakan PEKPPP, maka diharapkan jalannya pelaksanaan Otonomi Daerah diharapkan akan berjalan semakin baik, dan dapat mendorong terwujudnya tujuan dari pada Otonomi Daerah yaitu terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui meningkatnya pemberdayaan, pembangunan dan meningkatnya daya saing daerah.

Oleh karena itu pengawasan pelayanan publik, khususnya melalui bentuk Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik harus dilakukan secara rutin dan berkelanjutan.

Pj. BUPATI BATANG,

ttd

LANI DWI REJEKI

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI BATANG
NOMOR 41 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN TEKNIS PEMERIKSAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini yaitu pertama, aspek kepentingan penyelenggara (service providers) dan kedua aspek kepentingan penerima layanan (customers).

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka mewujudkan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan; serta dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menyusun pedoman, kriteria dan mekanisme pemeriksaan penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik

a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 20156 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
d. Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5357);
e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2017 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 6041);
f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
g. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kab. Batang Tahun 2018 Nomor 4);
h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daera (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1270);
i. Peratturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor:Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor .....)
k. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191
l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
m. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2019 Nomor 4);
n. Peraturan Bupati Batang Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perangkat Daerah dan Pemerintahan Desa (Berita Daerah kabupaten Batang Tahun 2022 Nomor 48);
o. Peraturan Bupati Batang Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2023 Nomor 18).

1.3. Pengertian

a. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
b. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

c. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat
d. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
e. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.
g. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
h. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat.
i. Terlapor adalah penyelenggara Negara atau aparatur pemerintahan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
j. Pejabat Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah yang selanjutnya disingkat PPUPD adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren.
k. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya dugaan terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pemerintahan Daerah dan/atau Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan.
l. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
m. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan/dilaporkan.

1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Pedoman Teknis Pemeriksaan Pelayanan Publik.

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai acuan atau pedoman dalam pemeriksaan atas penyelenggaraan pelayanan publik karena adanya perintah atau adanya pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah sebagai berikut :

a. menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku;

b. mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang baik terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;
c. meningkatkan koordinasi antar lembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
d. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara layanan atau ASN.

1.5. Ruang Lingkup pengaturan

Pedoman Teknis Pemeriksaan ini meliputi :

a. prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
b. kriteria dan jenis pengaduan masyarakat;
c. mekanisme/tata cara pengaduan masyarakat;
d. tindak lanjut hasil pemeriksaan dan evaluasi

1.6. Amanat pemeriksaan

Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan apabila terdapat :

a. pengaduan masyarakat dan atau
b. perintah Bupati atau Wakil Bupati.

1.7. Maksud dan Tujuan Khusus Pemeriksaan

a. Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya pengaduan masyarakat dilakukan oleh APIP dimaksudkan untuk membuktikan dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik atau pelanggaran Standar Pelayanan, dengan tujuan
   - untuk membuktikan dugaan adanya penyimpangan oleh pelaksana pelayanan
   - memberikan saran rekomendasi terkait penjatuhan sanksi.
b. Pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena perintah Bupati atau Wakil Bupati dilakukan oleh APIP dimaksudkan untuk perbaikan tata kelola penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan :
   - untuk memperoleh keyakinan yang memadai bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik telah dilakukan sesuai norma, standar, prosedur, kriteria di bidang Pelayanan Publik.
   - untuk memberikan rekomendasi perbaikan atas beberapa kelemahan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.8. Sasaran

a. Sasaran pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya pengaduan masyarakat adalah terbukti atau tidaknya dugaan penyimpangan yang dituduhkan dalam surat pengaduan
b. Sasaran pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik karena adanya perintah Bupati atau Wakil Bupati adalah :
   - meningkatnya tata kelola penyelenggaraan Pelayanan Publik
   - meningkatnya kinerja dan mutu penyelenggaraan Pelayanan Publik

BAB II
PRINSIP-PRINSIP DAN KRITERIA PEMERIKSAAN

2.1. Prinsip Pemeriksaan

Prinsip pemeriksaan dalam penanganan pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Prinsip pemeriksaan terdiri dari :

a. Kepastian hukum
   Bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
b. Obyektivitas
   Bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
c. Efektivitas dan efisiensi
   Bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
d. Akuntabilitas
   Bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan danprosedur yang berlaku;
e. Kerahasiaan
   Bahwa penanganan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
f. Transparansi
   Bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
g. Cepat
   Bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku; dan
h. Tidak diskriminatif
   Bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindak lanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

2.2. Kriteria

Pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dilakukan pemeriksaan kasus pengaduan masyarakat adalah Laporan atau pengaduan dapat ditindak lanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut :

a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Sedangkan Jenis laporan atau pengaduan yang dapat ditangani dan ditindak lanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut :

a. indikasi penyalahgunaan wewenang;
b. indikasi korupsi
   Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi keempat unsur kriteria diatas dan bukan merupakan jenis laporan atau pengaduan yang

berindikasi penyalahgunaan wewenang dan atau berindikasi korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak dapat ditindak lanjuti atau tidak dapat diproses dengan pemeriksaan yang bersifat investigatif.

2.3. Ruang Lingkup pemriksaan

Ruang lingkup pemeriksaan penyelenggaraan Pelayanan Publik disesuaikan dengan tujuan dilakukannya pemeriksaan.

BAB III
MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN DAN TATA CARA PEMERIKSAAN

3.1. Mekanisme Penyampaian Laporan Pengaduan

Masyarakat dapat manyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui 2 (dua) cara yaitu :

a. secara langsung; dan
b. secara tidak langsung.

Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Inspektorat pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir pengaduan. Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduanya itu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dapat dilaksanakan melalui :

a. surat; dan
b. surat elektronik.

Penerimaan pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan inspektorat yaitu dari Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung sekurang-kurangnya harus memuat:

a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
b. data terlapor yaitu nama, jabatan dan/atau alamat;
c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
d. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

3.2. Mekanisme/Tata Cara Pemeriksaan Pelayanan Publik

A. Pemeriksaan karena Perintah

Dalam hal pemeriksaan pelayanan publik dikarenakan adanya perintah dari pimpinan yaitu dari Bupati atau Wakil Bupati, maka prosedurnya setelah mendapatkan perintah, inspektur Daerah memerintahkan kepada Inspektur Pembantu Khusus untuk melakukan pemeriksaan. Selanjutnya Inspektur Pembantu Khusus melakukan pemeriksaan melalui 3 tahapan yaitu tahap perencanaan/persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

a. Tahap perencanaan

Meliputi kegiatan antara lain seperti kegiatan pembentukan Tim Pemeriksa, menyusun jadwal pemeriksaan, pemuktahiran/ekspose Program Kerja Pemeriksaan dan Langkah Kerja Pemeriksaan, serta kegiatan pembekalan teknis kepada Tim Pemeriksa (sosialisasi/Pendidikan di Kantor Sendiri).

b. Tahap Pelaksanaan

Meliputi kegiatan antara lain seperti kegiatan entry meeting (pertemuan awal), pelaksanaan langkah kerja dan penggunaan metodologi pemeriksaan, penyusunan Berita Acara Pemeriksaan (BAP), penggunaan Kriteria (peraturan) yang relevan, penyusunan dan reviu Kertas Kerja secara berjenjang, Ekpose /Pembahasan intern,

3. Tahap Pelaporan

Meliputi kegiatan antara lain seperti kegiatan penyusunan draf pelaporan, reviu draf Pelaporan secara berjenjang, Ekpose draf pelaporan, Otentifikasi (penandatanganan) Pelaporan Penyampaian / pendistribusian pelaporan

B. Pemeriksaan karena adanya pengaduan masyarakat.

Pemeriksaan karena adanya pengaduan masyarakat dapat dilakukan apabila pengaduan tersebut disertai dengan bukti-bukti pendukung sebagaimana telah disebutkan dalam unusr/kriteria diatas.

Dalam hal materi pengaduan masyarakat tidak lengkap akan dikembalikan kepada pelapor dan pelapor harus melengkapi materi paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan oleh petugas Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Dalam hal pengadu tidak melengkapi materi pengaduan maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut ; pencatatan, analisa pengaduan; pemeriksaan; dan pelaporan.

a. Tahap Pencatatan
   Pencatatan dilaksanakan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat di Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat Inspektorat atau Irban Khusus. Petugas pencatat melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan substansi pengaduan.
b. Tahap Penelaahan / analisa pengaduan
   Analisa pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Tim Analisa Pengaduan pada inspektorat pembantu khusus yang dibentuk oleh inspektur. Tim Analisa Pengaduan bertugas melakukan Analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Inspektorat sekurang-kurangnya meliputi :
   a. perumusan inti masalah yang diadukan;
   b. pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan;
   c. penentuan keputusan apakah pengaduan untuk ditindak lanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya; dan
   d. pembuatan telaahan staf kepada Bupati guna meminta persetujuan terhadap laporan atau pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindak lanjuti oleh Inspektorat.

   Tim Analisa Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.
c. Tahap pemeriksaan
   Selanjutnya atas disposisi telaahan staf, apabila disetujui untuk dilakukan pemeriksaan , maka selanjutnya Inspektur membentuk Tim Pemeriksa..
   Tim Pemeriksa dibentuk oleh Inspektur setelah Bupati memberikan persetujuan tindak lanjut terhadap laporan atau pengaduan. Tim pemeriksa menjalankan tugasnya berdasarkan Surat Perintah Tugas dari Inspektur dengan struktur tim terdiri dari :

No.	Jabatan Dalam Tim	:	Jabatan Dalam Dinas
1.	Penanggungjawab	:	Inspektur
2.	Wakil Penanggungjawab	:	Irban Pembantu Pengawas Khusus
3.	Supervisor	:	JFT Ahli Madya
4.	Ketua	:	JFT Ahli Muda
5.	Anggota	:	JFT

   Ketua dan Anggota Tim Pemeriksa adalah Pejabat Fungsional PPUPD, diutamakan memiliki sertifikat Audit Investigasi dan/atau jenis audit yang berkaitan dengan substansi pemeriksaan.
   Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pemeriksa berwenang :
   a. melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan;
   b. mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan;
   c. memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya;

d. meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/pelapor; dan
e. memberikan rekomendasi terkait tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Dalam pelaksanaan pemeriksaan Tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Provinsi, Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan. Koordinasi dilakukan dalam bentuk:

a. pemberian informasi;
b. verifikasi;
c. pengumpulan data dan keterangan;
d. pemaparan hasil pemeriksaan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat; dan
e. koordinasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil koordinasi dituangkan dalam Berita Acara. Bentuk dan hasil koordinasi bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Demikian pula pada saat permintaan keterangan dari para pihak, baik terlapor, pelapor ataupun narasumber, maka hasil permintaan keterangan tersebut dituangkan dalam Berita Acara Permintaan Keterangan yang bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik.

Selanjutnya data, keterangan, dokumen atau bukti yang diperoleh dilakukan analisis untuk membuktikan apakah dugaan yang dituduhkan oleh pelapor terbukti atau tidak terbukti.

d. Tahap pelaporan

Hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan. Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan, dikecualikan untuk pemeriksaan kasus yang menggunakan Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan. Sebelum diterbitkannya Laporan Hasil Pemeriksaan, Tim Pemeriksa harus melakukan ekspose internal secara tertutup di Inspektorat. Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan kepada Bupati. Pihak lain yang berkepentingan atas laporan hasil pemeriksaan harus mendapat izin tertulis dari Bupati. Laporan Hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati. Laporan Hasil Pemeriksaan dalam bentuk tertulis yang memuat antara lain:

a. sumber pengaduan;
b. materi pengaduan;
c. fakta yang ditemukan
d. analisis;
e. kesimpulan; dan
f. saran/rekomendasi.

Sistimatika Laporan Hasil Pemeriksaan penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Sistematika Pemeriksaan Pemeriksaan karena perintah

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
- 1.1. TEMUAN
- 1.2. REKOMENDASI

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
- 2.1. UMUM
  - 2.1.1. DASAR PEMERIKSAAN
  - 2.1.2. TUJUAN, DAN SASARAN

2.1.3. RUANG LINGKUP PEMERIKSAAN
2.1.4. WAKTU PEMERIKSAAN
2.1.5. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
2.1.6. METODOLOGI
2.2. URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
2.3. TEMUAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB III ; PENUTUP
3.1. KESIMPULAN
3.2. REKOMENDASI

2. Sistematika Laporan Hasil Pemeriksaan karena pengaduan masyarakat

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
2.1. UMUM
2.1.1. DASAR PEMERIKSAAN
2.1.2. WAKTU PEMERIKSAAN
2.1.3. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
2.1.4. NARASUMBER
2.1.5. PIHAK YANG DIPERIKSA
2.2. SUMBER PENGADUAN
2.3. MATERI PENGADUAN
2.4. FAKTA YANG DITEMUKAN
2.5. ANALISIS
2.5.1. ANALISIS PERATURAN
2.5.2. ANALISIS BUKTI/FAKTA
BAB III ; PENUTUP
3.3. KESIMPULAN
3.4. REKOMENDASI

BAB IV
PENUTUP

Pedoman Teknis ini disusun untuk menjadi pedoman bagi Tim Pemeriksa pada Inspektorat Pembantu Khusus yang mempunyai tugas melaksanakan Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu (PDTT) khususnya pemeriksaan yang dilakukan karena adanya perintah pimpinan dan atau karena adanya pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan dilaksanakan pemeriksaan, maka diharapkan penyimpangan dalam pelayanan publik oleh para pelaksana dapat semakin berkurang dan dapat mempercepat terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel serta dapat mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga jalannya pelaksanaan Otonomi Daerah diharapkan semakin hari menjadi semakin baik, dan dapat mendorong terwujudnya tujuan dari pada Otonomi Daerah yaitu terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui meningkatnya pemberdayaan, pembangunan dan meningkatnya daya saing daerah.

Oleh karena itu pengawasan pelayanan publik, khususnya melalui bentuk pemeriksaan dilakukan sebagai upaya terakhir untuk melakukan pembenahan dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik..

Pj. BUPATI BATANG,

ttd

LANI DWI REJEKI