



**MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR M.IP-26.PR.02.01 TAHUN 2025

TENTANG

MEKANISME DAN INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) MANDIRI
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN

MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN,

- Menimbang : a. bahwa agar pelaksanaan kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kineja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diperlukan mekanisme dan instrumen pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kineja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
- b. bahwa berdasarkan Surat Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/89/PP.00.02/2025 Tanggal 28 Agustus 2025 hal pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kineja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Lingkup Kementerian dan Lembaga Tahun 2025, perlu melaksanakan PEKPPP Mandiri di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

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 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6996);
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6811);
5. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
7. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN TENTANG MEKANISME DAN INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) MANDIRI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN.
- KESATU : Menetapkan Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.
- KEDUA : Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2025 dijadikan sebagai dasar penilaian terhadap lokus yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Dalam Pelaksanaan Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai Keputusan Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Nomor M.IP-7.PR.02.01 Tahun 2025 tentang Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditandatangani, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diubah dan diperbaiki seperlunya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 06 November 2025

 MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN,

AGUS ANDRIANTO

Tembusan:

1. Wakil Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
4. Direktur Jenderal Pemasyarakatan;
5. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Imigrasi dan Pemasyarakatan;
6. Plt. Direktur Jenderal Imigrasi.

LAMPIRAN

Keputusan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan

Nomor : M.IP-26.PR.02.01 TAHUN 2025

Tanggal : 06 November 2025

**MEKANISME DAN INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) MANDIRI DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik 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. 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.

Strategi ini digunakan untuk menghasilkan potret gambaran evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yang lebih komprehensif, tidak terbatas pada lokus evaluasi yang ditentukan oleh Kementerian PANRB secara periodik. Tentunya hal ini juga dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip digitalisasi dan kolaborasi yang sudah seharusnya dikedepankan dalam reformasi birokrasi.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam uraian di atas, perlu menetapkan Keputusan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud dari Keputusan Menteri tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP Mandiri ini adalah sebagai panduan dalam pelaksanaan PEKPPP mandiri dan pelaksanaan penilaian PEKPPP mandiri Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.
- b. Tujuan Keputusan Menteri tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP Mandiri ini adalah pelaksanaan kegiatan PEKPPP lebih komprehensif dan juga memperhatikan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi kepada Unit Lokus yang telah dievaluasi.

3. Dasar Hukum

Keputusan Menteri tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP Mandiri ini didasarkan pada:

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6996);
- d. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasysarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6811);
- e. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasysarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
- g. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasysarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867).

BAB II

MEKANISME PELAKSANAAN PEKPPP MANDIRI

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

- a. Menginformasikan jadwal PEKPPP minimal H-7 pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh kepada ULE dan Evaluator;
- b. 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.
- c. Melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan oleh Penyelenggara PEKPPP;
- d. Menyusun dan menyampaikan berita acara hasil PEKPPP yang ditandatangani oleh Evaluator, Perwakilan ULE, dan Perwakilan Penanggung Jawab;
- e. 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;
- f. Memberikan penilaian Indeks Pelayanan Publik dan kategori sesuai dengan yang telah ditentukan;
- g. Menyusun dan menetapkan pemeringkatan kinerja berdasarkan penilaian dan kategorisasi yang telah dilakukan;
- h. Menyusun laporan hasil PEKPPP sebagai bentuk yang merupakan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang telah dilaksanakan. Laporan hasil PEKPPP terdiri atas ringkasan eksekutif, pendahuluan, mekanisme PEKPPP, hasil PEKPPP, pemeringkatan kinerja, kesimpulan, praktik terbaik hasil Indeks Pelayanan Publik, dan lampiran.

BAB III
INSTRUMEN PEKPP MANDIRI

1. Instrumen PEKPPP Mandiri

Instrumen terdiri dari 3 formulir yang berbeda sesuai dengan pengguna nya masing-masing yaitu penyelenggara layanan, Evaluator dan pengguna layanan.

Formulir	Definisi	Pembobotan formulir
F-01	Formulir ini diisi oleh satuan kerja penyelenggara pelayanan publik. Formulir ini adalah <i>guidelines</i> untuk pengumpulan bukti dukung agar memudahkan evaluator dalam menilai kinerja organisasi.	-
F-02	Formulir ini diisi oleh Evaluator berdasarkan isian dari F01, hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%
F-03	Formulir ini diisi oleh masyarakat atau pengguna layanan secara langsung. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan umpan balik (<i>feedback</i>) dari perspektif pihak yang paling merasakan dampak dari pelayanan tersebut. satuan kerja penyelenggara pelayanan publik membagikan formulir kepada Masyarakat pengguna layanan dengan ketentuan memenuhi 15 responden.	25%

2. Prinsip PEKPPP

Dalam penyusunan formulir tersebut menggunakan prinsip-prinsip evaluasi sebagai berikut:

- a. 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;
- b. 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;
- c. Akuntabilitas, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;
- d. 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;
- e. 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;
- f. 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.

3. Aspek, Indikator, dan Pembobotan

Aspek	Indikator	Bobot
Kebijakan Pelayanan	1.a.Ak Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan. 2.a.P Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. 3.a.T Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i> . 4.a.K telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 5.aK Pemenuhan Siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 6.a.B SKM yang dilaksanakan. 7.a.T. Jumlah media publikasi hasil SKM. 8.a.Ak Presentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti. 9.a.AK Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	24 %
Profesionalisme SDM	10.b.As Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. 11.b.K Tersedia kode etik dan kode perilaku Pelaksana dan/atau budaya pelayanan di lingkungan instansi. 12.b.Ak Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 13.b.K Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. 14.b.K Tersedia Pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	25%
Sarana dan Prasarana	15.c.K Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 16.c.As Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap. 17.c.As Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. 18.c.K Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 19.c.As Tersedia sarana prasarana penunjang. 20.c.B Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.	18%
Sistem Informasi Pelayanan Publik	21.d.T Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 22.d.B Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 23.d.As Kualitas penggunaan SIPP elektronik (<i>Website/Aplikasi</i>). 24.d.T Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	11%

Aspek	Indikator	Bobot
Konsultasi dan Pengaduan	25.e.P Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas. 26.e.P Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 27.e.Ak Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	10%
Inovasi Pelayanan Publik	29.f.B Penciptaan inovasi pelayanan publik. 30.f.B Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik.	12%

4. Kategori Indeks Pelayanan Publik

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0-1,00	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 mengimplementasikan 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 perundanganundangan, 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 perundanganundangan, memiliki sarana prasarana

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
			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 perundang-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan.

Keterangan: Kategori D, E, dan F selanjutnya akan menjadi prioritas pembinaan.

BAB IV
ASPEK DAN INDIKATOR PENILAIAN

KEBIJAKAN PELAYANAN

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
1.a.Ak Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan	Skala Nilai: 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.	• Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan; • Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; • Berita Acara.	
Penjelasan: 1. Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. 2. Standar Pelayanan setelah disusun dan dibahas dengan masyarakat wajib untuk ditetapkan, agar dapat memiliki kekuatan hukum. 3. Penetapan Standar Pelayanan dilakukan minimal oleh Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan. 4. Standar Pelayanan terdiri atas 14 komponen, dimana 6 diantaranya merupakan komponen <i>service delivery</i>, dan 8 komponen lainnya merupakan komponen <i>manufacturing</i>. Komponen <i>service delivery</i> wajib dipublikasikan pada media publikasi yang dimiliki Unit Lokus. 5. Yang dimaksud penetapan Standar Pelayanan untuk sebagian jenis pelayanan adalah penetapan SP yang belum mencakup seluruh jenis pelayanan yang ada dalam suatu unit pelayanan. 6. Penyusunan Standar Pelayanan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
2.a.P Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	Skala Nilai: 0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (<i>stakeholder</i>). 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	Dokumen pelibatan masyarakat: Berita Acara, daftar hadir penyusunan SP, dan foto kegiatan.	
Penjelasan: 1. 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. 2. 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
3.a.T Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	Skala Nilai: 0. Tidak ada publikasi SP. 1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen <i>service delivery</i> baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik. 2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional. 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.	- Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki; <i>Screenshot</i> 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: - Media cetak/non elektronik: media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman, dan sejenisnya. - Media elektronik: media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kios-K, link publikasi, dan sejenisnya. - Media sosial: media yang termasuk didalamnya yakni Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp, dan sejenisnya. <i>Website</i>: media yang termasuk di dalamnya yakni <i>website</i>, dan <i>subsite</i>. - Aplikasi yang bisa diunduh, yaitu suatu aplikasi yang dikembangkan UPP yang dapat diunduh oleh pengguna layanan, baik berbasis android, IOS, maupun OS lainnya. - SIPP Nasional, yaitu suatu sistem nasional yang disediakan sebagai media publikasi dan informasi terkait pelayanan publik.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
4.a.K Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	Skala Nilai: 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.	• BA FKP peninjauan SP; • laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, dokumentasi kegiatan, lain-lain.	
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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
5.a.K Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	Skala Nilai: 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 nonelektronik dan elektronik.	- Dokumen pengesahan Maklumat Pelayanan; - Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki.	

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:

- Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
- Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan dapat diakses melalui publikasi di:

- Media cetak/nonelektronik: media yang termasuk didalamnya yakni brosur, leaflet, majalah, pamphlet, buku saku, papan pengumuman dan sejenisnya;
- Media elektronik: media yang termasuk didalamnya yakni TV, layar monitor, kiosK, dan sejenisnya.

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
6.a.B SKM yang dilaksanakan	Skala Nilai: 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 nonelektronik. 4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media nonelektronik dan elektronik. 5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media nonelektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.	• Publikasi hasil SKM, dokumen atau foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (misalnya mesin SKM atau kuesioner manual); • Laporan hasil pelaksanaan SKM.	
INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
7.a.T Jumlah media publikasi hasil SKM.	Skala Nilai: 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.	• Foto atau <i>screenshot</i> 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/nonelektronik: 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. <i>Website</i>: media yang termasuk di dalamnya yakni <i>website</i>, dan <i>subsite</i>. 5. Aplikasi yang bisa diunduh.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
8.a. Ak Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	Skala Nilai: 0. 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.	• Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut; • Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM.	
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).			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
9.a. Ak Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	Skala Nilai: 0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti. 1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan. 2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.	• 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.	
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.			

PROFESIONALIME SDM

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
10.b.As Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	Skala Nilai: 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.	• Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll.); • Surat tugas pemberian pelayanan pada hari libur; • Foto kegiatan.	
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 (<i>shift</i>) 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
11.b.K Tersedia kode etik dan kode perilaku pelaksana dan/atau budaya pelayanan di lingkungan instansi.	Skala Nilai: 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.	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.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
12.b.Ak Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja pelaksana pelayanan.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja. 1. Tersedia 1 mekanisme peningkatan motivasi kerja. 2. Tersedia 2 mekanisme peningkatan motivasi kerja. 3. Tersedia 3 mekanisme peningkatan motivasi kerja. 4. Tersedia 4 mekanisme peningkatan motivasi kerja. 5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja.	Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan <i>team/capacity building</i> , dll.)	
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. 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 <i>tim/capacity building</i>; 6. Mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Bukti dukung yang disampaikan paling tidak dalam jangka waktu 1 tahun terakhir.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
13.b.K Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi	Skala Nilai: 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.	Lampirkan SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan.	
INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
14.b.K Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	Skala Nilai: 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.	Lampirkan foto bukti dukung (Pegawai menerapkan budaya pelayanan).	
Penjelasan: 1. Seragam: pakaian/atribut yang membedakan antara petugas layanan dan masyarakat/pengguna layanan. 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag</i> , <i>ID card</i> , dan sejenisnya. 3. PIN/atribut/logo unit pelayanan merupakan berbagai atribut khas unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai, misalnya pin petugas pelayanan, selempang dan sebagainya. 4. Aturan penerapan 5S yaitu aturan/kebijakan terkait penerapan 5S oleh Pegawai/petugas layanan yang berlaku. 5. Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.			

SARANA PRASARANA

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
15.c.K Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia tempat parker. 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.	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 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
16.c.As Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	Skala Nilai: 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.	Foto/video ruang tunggu dan seluruh fasilitas ruang tunggu yang ada.	
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 antrean dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrean yang sedang dilayani. 2. Televisi: ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrean. 3. Bahan bacaan: terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll. 4. Pengisi daya baterai alat komunikasi/<i>charger booth</i>: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi 5. <i>Hotspot/wifi</i>: terdapat <i>hotspot/wifi</i> 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
17.c. As Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Skala Nilai: 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.	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, <i>toiletries</i> yang cukup memadai, serta memperhatikan <i>privacy</i>. 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
18.c.K Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	Skala Nilai: 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.	Foto seluruh sarana prasarana kelompok rentan yang ada.	

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 6° (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. Loker khusus: terdapat loker 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
19.c. As Tersedia sarana prasarana penunjang.	Skala Nilai: 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. 5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.	Foto seluruh sarana prasarana penunjang yang ada.	

Penjelasan:

Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengelolaan 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
20.c.B Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.	Skala Nilai: 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.	Foto <i>front office</i> layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada.	
Penjelasan: Sarana <i>front office</i> 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 <i>front office</i>: 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/<i>display</i> informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia. 4. Bahan cetak informasi layanan. 5. Register tamu (manual/elektronik).			

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
21.d.T Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun nonelektronik. 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik nonelektronik melalui media lisan (pusat informasi). 2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik nonelektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak. 3. Tersedia sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum <i>online</i> (e-kiosk/ <i>display</i> TV/layar monitor) 4. Tersedia sistem informasi pelayanan publik berbasis <i>online/website</i> . 5. Sistem informasi pelayanan publik telah <i>online/website</i> dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.	Akun pengguna pada SIPPN <i>screenshot</i> tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN.	
Penjelasan: 1. 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). 2. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis <i>website</i> dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat, dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPPN merupakan informasi yang disediakan dan diperbarui langsung oleh administrator SIPPN di lingkungan Kementerian, Lembaga Pemerintah Nonkementerian, Lembaga Nonstruktural, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD ke dalam aplikasi SIPPN. (PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017).			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
22.d.B Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	Skala Nilai: 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 survei kepuasan masyarakat 4. SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!, survei 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!, survei kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya.	• <i>Screenshot</i> tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik.	
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 antrean, dan/atau formulir pengisian data <i>online</i> , dan/atau <i>dashboard monitoring</i> proses pelayanan.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
23.d.As Kualitas penggunaan SIPP elektronik (Website/Aplikasi).	Skala Nilai: 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.	• <i>Screenshot</i> tampilan dari SIPP elektronik berbasis website yang dimiliki. • <i>Screenshot</i> tampilan <i>back-end</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan.	
Penjelasan: Kualitas kegunaan SIPP elektronik berbasis <i>website/aplikasi</i> adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan <i>website/aplikasi</i> seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, <i>loading time</i>, visualisasi.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
24.d.T Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	Skala Nilai: 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.	Foto atau <i>screenshot</i> paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)	
Penjelasan: Pemutakhiran data dan informasi kanal digital adalah pembaruan data, informasi dan aplikasi yang disajikan dalam situs unit pelayanan.			

KONSULTASI DAN PENGADUAN

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
25.e.P Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas.	Skala Nilai: 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.	• Foto sarana/media konsultasi dan pengaduan yang tersedia. • 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. Fasilitas sarana dan 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	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
26.e.P Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Skala Nilai: 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> menyatu dengan <i>front office</i> . 2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> namun terpisah dengan <i>front office</i> . 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> menyatu satu dengan <i>front office</i> dan tersedia secara <i>online</i> . 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> secara terpisah dari <i>front office</i> , serta tersedia secara <i>online</i> . 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> terpisah dari <i>front office</i> , dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!.	• Foto sarana/media konsultasi dan pengaduan yang Tersedia. • Data SP4N-LAPOR!. • Surat Keputusan	
Penjelasan: 1. Media konsultasi dan pengaduan secara <i>offline</i> meliputi kotak/saran pengaduan, tatap muka, surat nonelektronik, SMS/telepon/aplikasi percakapan. 2. Media konsultasi dan pengaduan secara <i>online</i> meliputi media sosial, <i>website</i>, email, aplikasi <i>mobile</i> khusus, media <i>chatting</i>, aplikasi SP4N-LAPOR! 3. SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu <i>website</i> www.lapor.go.id, SMS 1708, serta aplikasi <i>mobile</i> (Android dan iOS). 4. SP4N-LAPOR! telah ditetapkan menjadi aplikasi umum tanggal 27 Oktober 2020 sehingga seluruh instansi pemerintah wajib menggunakan.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
27.e.Ak Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	Skala Nilai: 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.	• Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan. • <i>Screenshot</i> dokumentasi pada <i>website</i>, aplikasi <i>mobile</i>, dan SP4N-LAPOR!. • Laporan berkala.	
Penjelasan: 1. Arsip konsultasi dan pengaduan: kumpulan dokumentasi proses hingga hasil konsultasi dan pengaduan pada Unit Lokus Evaluasi. 2. Laporan: dokumentasi yang memuat informasi terkait jumlah laporan konsultasi dan pengaduan yang masuk, diproses, dan sudah ditindaklanjuti. 3. Monev: proses peninjauan laporan konsultasi dan pengaduan secara berkala. 3. Tindak Lanjut: langkah perbaikan berdasarkan monev yang telah dilakukan, bentuk tindak lanjut dapat berupa: FAQ dan bukti sebelum dan sesudah tindak lanjut. 4. Publikasi: penyampaian rekapitulasi hasil konsultasi dan pengaduan kepada publik, baik melalui media <i>online</i> maupun <i>offline</i>, dalam bentuk: <i>pie chart</i>, infografis, hingga laporan. 5. 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 <i>website</i>, dan lain sebagainya. 6. Laporan berkala minimal memuat informasi terkait jumlah laporan masuk, proses, dan sudah ditindaklanjuti.			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
28.e.Ak Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	Skala Nilai: 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.	• Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya. • <i>Screenshot</i> 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 (PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018).			

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
29.f.B Penciptaan inovasi pelayanan publik.	Skala Nilai: 0. Tidak tersedia inovasi. 1. Inovasi masih dalam bentuk ide/gagasan. 2. Inovasi sudah dilakukan uji coba. 3. Inovasi sudah diuji coba dan mendapatkan masukan dari masyarakat. 4. Inovasi sudah diimplementasikan namun tidak ada dokumen penetapan. 5. Inovasi sudah diimplementasikan dan didukung dengan dokumen penetapan.	• Proposal inovasi pelayanan publik. • Dokumen studi tiru/progres rancang bangun (<i>blueprint</i>). • Dokumentasi pelaksanaan inovasi (foto, daftar hadir, dll.). • Dokumen lainnya.	
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 nonpemerintah dengan peserta terbatas dalam lingkup instansi tersebut. 4. Kompetisi level nasional: kompetisi inovasi yang diadakan oleh instansi pemerintah atau nonpemerintah dengan peserta dari seluruh Indonesia. 5. Kompetisi level internasional: kompetisi inovasi yang diadakan oleh pihak luar negeri (PermenPANRB Nomor 91 Tahun 2021).			

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
30.f.B Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik.	Skala Nilai: 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.	• Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi. • Foto atau dokumen penganggaran inovasi. • Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. • Dokumen SK perorangan dan/atau tim yang menginisiasi penciptaan 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.			

INFORMASI TAMBAHAN

INDIKATOR	ISIAN HASIL PENILAIAN	SUMBER DATA/LOKASI DATA	REKOMENDASI
Tersedia sistem antrean untuk menunjang pelayanan	Skala Nilai: 0. Nilai tersedia sistem antrean. 1. Tersedia sistem antrean dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sistem antrean dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sistem antrean dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sistem antrean dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sistem antrean dengan lebih dari 4 fasilitas.	- Foto berbagai fasilitas pada sistem antrean. - Screenshot website, aplikasi, atau Whatsapp untuk sistem antrean online.	
Penjelasan: Sistem antrean yaitu mekanisme urutan penerima layanan yang mendapat giliran dilayani di loket pelayanan. Fasilitas sistem antrean dapat berupa: - Pengeras suara: berupa <i>sound system</i>, <i>megaphone</i>, dan jenis pengeras suara lainnya. - Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. - Pengelompokan antrean: antrean dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan. - Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: <i>website</i>, aplikasi, Whatsapp, dll. - Nomor antrean: terdapat sistem nomor antrean sesuai dengan urutan pendaftaran baik secara online maupun tatap muka. - Monitor antrean: layar monitor yang menampilkan nomor antrean.			

BAB V
PENUTUP

Keputusan Menteri ini ini disusun untuk menyempurnakan dan sebagai acuan dalam pelaksanaan PEKPPP di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

 MENTERI IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN,

AGUS ANDRIANTO