

FORM PENILAIAN HASIL KINERJA PELAYANAN PUBLIK OPD/UNIT KERJA TERTENTU TAHUN 2018 TERHADAP UU NOMOR 25 TAHUN 2009

Unit Perangkat Daerah : Kecamatan Sambutan  
Tanggal : 18 September 2019

| No        | Indikator                                                                                                                                                  | KATEGORI PENILAIAN                                                                                                                                                                 |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       | Sumber Data/Bukti Fisik |                                                                                 |       |                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|
|           |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    |                         | Nilai                                                                           |       |                      |
| A.        | Standar Pelayanan 30                                                                                                                                       | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                     |                       |                         |                                                                                 |       | PREDIKAT C ( CUKUP ) |
| 1         | Kebijakan Standar Pelayanan (Nilai 60% dari Bobot atau Total Nilai 18)                                                                                     | Tersedia SP yang telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan minimal 14 komponen , melibatkan penyusunannya dengan masyarakat/pihak terkait dan dipublikasi minimal 6 komponen wajib | X  | 18    | Tersedia SP yang telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan minimal 14 komponen , tidak melibatkan penyusunannya dengan masyarakat/pihak terkait dan dipublikasi minimal 6 komponen wajib    |    | 0     | Tersedia SP yang telah dibuat namun tidak ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan                                                                                           |                       | 0     | Dalam proses penyusunan/konsep                                                                                          |                       | 0                       | Copy Keputusan SP, Berita Acara Rapat/Undangan Rapat /Publikasi /Dokumentasi    |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    | Nilai                   | Foto media Publikasi                                                            |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                                                                                                                    |                       |       | PREDIKAT D ( KURANG )                                                                                                   |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| 2         | Media Publikasi SP pada ruang pelayanan, Layar Touch Scren(Text Berjalan), Brosur/SPanduk/Medsos (Fb/Instagram), Website ( Bobot/Nilai 40 % atau Nilai 12) | Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 4-5 media publikasi                                                                                                                       | X  | 12    | Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 3 media publikasi                                                                                                                                  |    | 0     | Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 2 media publikasi                                                                                                              |                       | 0     | Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 1 media publikasi                                                              |                       | 0                       |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | Jumlah A1+A2                                                                                                                                                                       | 30 |       | Jumlah A1+A2                                                                                                                                                                                | 0  |       | Jumlah A1+A2                                                                                                                                                            | 0                     |       | Jumlah A1+A2                                                                                                            | 0                     |                         |                                                                                 |       |                      |
| B.        | Standar Operasional ProsedurAdministrasi Pemerintah ( SOP-AP) (10)                                                                                         |                                                                                                                                                                                    |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       |                         | Copy Keputusan SOP dan tanda terima distribusi pada pelaksana                   |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    | Nilai                   |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                                                                                                                    |                       |       | PREDIKAT D ( KURANG )                                                                                                   |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| 1         | Penetapan SOP dan dilaksanakan oleh Pegawai yang bersangkutan                                                                                              | Tersedia SOP dan telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan dan dilaksanakan oleh semua pegawai sesuai pembagian tugasnya                                                           | X  | 10    | Tersedia SOP dan telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan namun tidak dilaksanakan /terdistribusikan pada semua pegawai sesuai pembagian                                                   |    | 0     | SOP telah dibuat 100 % namun belum ditetapkan                                                                                                                           |                       | 0     | SOP masih dalam penyusunan (Konsep )                                                                                    |                       | 0                       |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | Jumlah B                                                                                                                                                                           | 10 |       | Jumlah B                                                                                                                                                                                    | 0  |       | Jumlah B                                                                                                                                                                | 0                     |       | Jumlah B                                                                                                                | 0                     |                         | Dokumentasi kegiatan dan catat jumlah produk layanan yang dilaksanakan          |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    | Nilai                   |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                                                                                                                    |                       |       | PREDIKAT D ( KURANG )                                                                                                   |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| C.        | Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada satu pintu                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| C.        | Penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem meja terpadu (front dan back office/Loket                                                                  | Semua produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu/loket                                                                                                                   | x  | 5     | 75 % dari produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu/Loket                                                                                                                        |    | 0     | 50 % dari produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu/Loket                                                                                                    |                       | 0     | 25 % atau tidak semua produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu/Loket                                        |                       | 0                       |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | Jumlah C                                                                                                                                                                           | 5  |       | Jumlah C                                                                                                                                                                                    | 0  |       | Jumlah C                                                                                                                                                                | 0                     |       | Jumlah C                                                                                                                | 0                     |                         | Dokumentasi kegiatan dan catat jumlah produk layanan yang dilaksanakan          |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    | Nilai                   |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                                                                                                                    |                       |       | PREDIKAT D ( KURANG )                                                                                                   |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| D.        | Maklumat Pelayanan dan Etika Pelayanan ( 10 )                                                                                                              |                                                                                                                                                                                    |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| 1         | Ketersediaan Maklumat Pelayanan dan Etika Pelayanan yang dipublikasikan                                                                                    | Dokumen Maklumat dan Etika Pelayanan adan Kode Etik/Etika Pelayanan yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan                    | X  | 10    | Dokumen Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan dan tidak Etika Pelayanan atau Kode Etik yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan |    | 0     | Tidak ada Dokumen Maklumat Pelayanan dan ada Etika Pelayanan atau Kode Etik yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan |                       | 0     | Tidak ada Dokumen Maklumat Pelayanan, Etika Pelayanan /Kode Etik tetapi pelaksana pelayanan menggunakan atribut/id card |                       | 0                       |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | Jumlah D                                                                                                                                                                           | 10 |       | Jumlah D                                                                                                                                                                                    | 0  |       | Jumlah D                                                                                                                                                                | 0                     |       | Jumlah D                                                                                                                | 0                     |                         | Copy Dokumen dan Publikasi MP/ EP/ Kode Etik dan Foto Pelaksana memakai atribut |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                   | Ya                    | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                   | Ya                    | Nilai                   |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                                                                                                                    |                       |       | PREDIKAT D ( KURANG )                                                                                                   |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| E.        | Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (10)                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       |                         |                                                                                 |       |                      |
| 1         | Pelaksanaan SKM , Dokumentasi dan tindak lanjutnya                                                                                                         | Telah melakukan SKM , dan menyusun laporan , terpublikasi hasil dan rencana tindak lanjut SKM                                                                                      | X  | 10    | Telah melakukan SKM , dan menyusun laporan , namun tidak terpublikasi hasil dan ada rencana tindak lanjut SKM                                                                               |    | 0     | Telah melakukan SKM , dan menyusun laporan , namun tidak terpublikasi hasil dan tindak lanjut SKM                                                                       |                       | 0     | masih dalam persiapan atau media SKM ,                                                                                  |                       | 0                       |                                                                                 |       |                      |
|           |                                                                                                                                                            | Jumlah E                                                                                                                                                                           | 10 |       | Jumlah E                                                                                                                                                                                    | 0  |       | Jumlah E                                                                                                                                                                | 0                     |       | Jumlah E                                                                                                                | 0                     |                         | laporan SKM dan Publikasi serta rencana aksi perbaikan                          |       |                      |
| Indikator |                                                                                                                                                            | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                              | Ya | Nilai | Penjelasan/ Indikator                                                                                                                                                                       | Ya | Tidak | Nilai                                                                                                                                                                   | Penjelasan/ Indikator | Ya    | Nilai                                                                                                                   | Penjelasan/ Indikator | Ya                      |                                                                                 | Tidak | Nilai                |
|           |                                                                                                                                                            | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                         |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                                                                                                                         |    |       |                                                                                                                                                                         | PREDIKAT C ( CUKUP )  |       |                                                                                                                         | PREDIKAT D ( KURANG ) |                         |                                                                                 |       |                      |
| F.        | Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik (10)                                                                                                            |                                                                                                                                                                                    |    |       |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                                                                                         |                       |       |                                                                                                                         |                       |                         |                                                                                 |       |                      |

FORM PENILAIAN HASIL KINERJA   Pelayanan Publik OPD/Unit Kerja Tertentu   Tahun 2018 Terhadap UU Nomor 25Tahun 2009

|                                                                                            |                                                    |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                 |     |       |                                                                                |                                                                                    |    |                                                                     |                                             |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--|
| 1                                                                                          | Penyelenggaraan Pengaduan (Nilai/Bobot 75 %)       | Tersedia SOP dan Alur Pengaduan dan , pencatatan pengaduan dipublikasi serta tindak lanjut                                                                                                  | X  | 7,5   | Tersedia SOP dan Alur Pengaduan dan dipublikasikan, pencatatan namun tidak ada tindak lanjutnya |     | 0     | Tersedia SOP atau Alur Pengaduan dan tidak ada dipublikasikan dan terpublikasi |                                                                                    | 0  | Tidak ada SOP /alur Pengaduan dan dokumen dan tindak lanjut lainnya |                                             | 0                     |                                                                        |                          |                                    |  |
| 2                                                                                          | Media Pengaduan Pelayanan Publik 25 )              | Tersedia 4 atau lebih media media pengaduan                                                                                                                                                 | X  | 2,5   | Tersedia 3 media pengaduan                                                                      |     | 0     | Tersedia 2 media pengaduan                                                     |                                                                                    | 0  |                                                                     |                                             | 0                     |                                                                        |                          |                                    |  |
|                                                                                            |                                                    | Jumlah F1,F2                                                                                                                                                                                | 10 |       | Jumlah F1,F2                                                                                    | 0   |       | Jumlah F1,F2                                                                   | 0                                                                                  |    | Jumlah F1,F2                                                        | 0                                           |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
| G.                                                                                         | Inovasi ( 5 )                                      |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                 |     |       |                                                                                |                                                                                    |    |                                                                     |                                             |                       | Judul inovasi tmt inovasi dan laporan/ dokumentasi pelaksanaan inovasi |                          |                                    |  |
|                                                                                            | Pelaksanaan dan Keberadaan ( 100% )                | Ada, sudah berjalan lebih dari 1 tahun                                                                                                                                                      | X  | 5     | Ada, tetapi pelaksanaanya kurang dari 1 tahun                                                   |     | 0     | Ada, TETAPI dalam tahap perencanaan                                            |                                                                                    | 0  | Tidak ada inovasi                                                   |                                             | 0                     |                                                                        |                          |                                    |  |
|                                                                                            |                                                    | Jumlah G                                                                                                                                                                                    | 5  |       | Jumlah G                                                                                        | 0   |       | Jumlah G                                                                       | 0                                                                                  |    | Jumlah G                                                            | 0                                           |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
| INDIKATOR                                                                                  |                                                    | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                                                                                                                                       | Ya | NILAI | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                                           | Ya  | Tidak | NILAI                                                                          | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                              | Ya | NILAI                                                               | PENJELASAN/ INDIKATOR                       | Ya                    | Tidak                                                                  | NILAI                    |                                    |  |
|                                                                                            |                                                    | PREDIKAT A ( SANGAT BAIK )                                                                                                                                                                  |    |       | PREDIKAT B ( BAIK )                                                                             |     |       |                                                                                | PREDIKAT C ( CUKUP )                                                               |    |                                                                     | PREDIKAT D ( KURANG )                       |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
| H                                                                                          | SARANA DAN PRASARANA ( 15 )                        |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                 |     |       |                                                                                |                                                                                    |    |                                                                     |                                             |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
| 1                                                                                          | Parkir dan Ruang Tunggu dan Front Office (10)      | Tersedia tempat parkir yang memadai dan pemisahan antara roda 4 dan roda 2 serta petugas parkir, ruang tunggu (minimal kursi tunggu, meja ) dan sarana front office (meja/loket pelayanan ) | X  | 10    | Tersedia tempat parkir roda 4 dan roda 2 dan ruang tunggu (minimal kursi tunggu, meja )         |     |       | 0                                                                              | Tersedia sarana front office dan ruang tunggu                                      |    | 0                                                                   | Tersedia ruang tunggu                       |                       |                                                                        | 0                        |                                    |  |
| 2                                                                                          | Tersedia Sarpras bagi yang bekebutuhan khusus (2   | Tersedia, Pojok Anak, Pojok Laktasi, Akses Disabilitas dan Sarana Disabilitas/Rentan (kursi roda, akses disabilitas, toilet dan handle disabilitas                                          | X  | 2     | Tersedia Pojok Anak, Akses Disabilitas.                                                         |     |       | 0                                                                              | Tersedia Akses Disabilitas                                                         |    | 0                                                                   | Tersedia Pojok Laktasi                      |                       |                                                                        | 0                        |                                    |  |
| 3                                                                                          | Tersedia Nomor Antrian dan Fasilitas Penunjang (2) | Nomor Antrian Elektronik memakai pengeras suara                                                                                                                                             |    | 0     | Nomor Antrian Eletronik tanpa pengeras suara                                                    | X   |       | 1,5                                                                            | Nomor Antrian Manual dan tidak memakai pengeras suara                              |    | 0                                                                   | Nomor Antrian Manual                        |                       |                                                                        | 0                        |                                    |  |
| 4                                                                                          | Tersedia Toilet Pelayanan Publik (1)               | Tersedia Toilet Khusus Pelayanan , Toilet Penyandang Disabilitas dan Toilet Pegawai dan berfungsi dengan baik                                                                               | X  | 1     | Tersedia Toilet Khusus Pelayanan dan Toilet Pegawai berfungsi Baik                              |     |       | 0                                                                              | Hanya Tersedia Toilet Pegawai dan Toilet Penyandang Disabilitas dan berfungsi Baik |    | 0                                                                   | Tersedia Toilet Pegawai                     |                       |                                                                        | 0                        | Dokumentasi kondisi sapras antrian |  |
|                                                                                            |                                                    | Jumlah H1,H2,H3                                                                                                                                                                             | 13 |       | Jumlah H1,H2,H3                                                                                 | 1,5 |       | Jumlah H1,H2,H3                                                                | 0                                                                                  |    | Jumlah H1,H2,H3                                                     | 0                                           |                       | Dokumentasi kondisi toilet                                             |                          |                                    |  |
| INDIKATOR                                                                                  |                                                    | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                                                                                                                                       | Ya | NILAI | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                                           | Ya  | Tidak | NILAI                                                                          | PENJELASAN/ INDIKATOR                                                              | Ya | Tidak                                                               | NILAI                                       | PENJELASAN/ INDIKATOR | Ya                                                                     | Tidak                    | NILAI                              |  |
| I.                                                                                         | Sistem Informasi Pelayanan Publik                  |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                 |     |       |                                                                                |                                                                                    |    |                                                                     |                                             |                       |                                                                        | Dokumentasi Situs/Domain |                                    |  |
| 1                                                                                          | Ada dan Pelaksanaannya                             | Sistem Informasi Pelayanan Publik dapat diakses untuk informasi dan pendukung operasional pelayanan publik                                                                                  | X  | 5     | Sistem Informasi Pelayanan Publik ada tetapi tidak dapat diakses                                |     |       | 0                                                                              | Sistem Informasi masih tahap rencana                                               |    | 0                                                                   | Tidak Ada Sistem Informasi Pelayanan Publik |                       |                                                                        |                          | 0                                  |  |
|                                                                                            |                                                    | Jumlah I                                                                                                                                                                                    | 5  |       | Jumlah                                                                                          | 0   |       | Jumlah                                                                         | 0                                                                                  |    | Jumlah                                                              | 0                                           |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
|                                                                                            |                                                    | TOTAL                                                                                                                                                                                       | 98 |       | TOTAL                                                                                           | 1,5 |       | TOTAL                                                                          | 0                                                                                  |    | TOTAL                                                               | 0                                           |                       |                                                                        |                          |                                    |  |
| HASIL PENILAIAN EVALUASI ROLE MODEL PELAYANAN PUBLIK : 99,5 Predikat A ( Pelayanan Prima ) |                                                    |                                                                                                                                                                                             |    |       |                                                                                                 |     |       |                                                                                |                                                                                    |    |                                                                     |                                             |                       |                                                                        |                          |                                    |  |

|             |        |          |                        |
|-------------|--------|----------|------------------------|
| 1           |        |          |                        |
| Range Nilai |        | Kategori | Makna                  |
| 0           | 19,99  | F        | Gagal                  |
| 20          | 29,99  | E        | Sangat Buruk           |
| 30          | 39,99  | D        | Buruk                  |
| 40          | 49,99  | C-       | Cukup (Dengan Catatan) |
| 50          | 59,99  | C        | Cukup                  |
| 60          | 69,99  | B-       | Baik (Dengan Catatan)  |
| 70          | 79,99  | B        | Baik                   |
| 80          | 89,99  | A-       | Sangat Baik            |
| 90          | 100,00 | A        | Pelayanan Prima        |