

## Self Assessment A

# PEMAHAMAN DASAR PELAYANAN PUBLIK

\*Mohon diisi dengan benar dan jujur\*

Instansi \*

- Pemerintah Daerah
- Kepolisian Resor
- Kantor Pertanahan

Nama Lengkap \*

Jabatan \*

Unit Penyelenggara layanan Publik \*

Lama bertugas (Bulan) \*

Nomor Telepon (terdaftar di Whatsapp) \*

NEXT →

Made with



# PENGETAHUAN DASAR TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Sebutkan dan jelaskan minimal 5 komponen standar pelayanan \*

Pilihlah pernyataan yang tepat tentang Ombudsman \*

lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan public yang di selenggarakan penyelenggara negara dan pemerintah serta badan hukum swasta/perorangan yang Sebagian atau seluruhnya berasal dari APBN/APBD

lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintahan, BUMD, BUMD dan Badan Hukum Swasta yang memberikan pelayanan kepada masyarakat

lembaga negara yang menyelesaikan pengaduan masyarakat

lembaga yang mengawasi pelayanan publik

**Bentuk - bentuk maladministrasi meliputi \***

Korupsi

Penundaan Berlarut

Permintaan Imbalan

Tidak Memberikan Pelayanan

Gratifikasi

Penyimpangan Prosedur

Diskriminasi

Tidak Kompeten

Penyalahgunaan Wewenang

Tidak Patut

Mal-praktek

Konflik Kepentingan

Berpihak

Apa yang saudara ketahui tentang Kelompok marginal/rentan \*

Uraikan minimal 4 (empat) bentuk pelayanan terhadap kelompok marginal/rentan ? \*

Please fill out this field.

← BACK

NEXT →

Made with



# PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pernyataan yang benar tentang kewajiban penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan,kecuali : \*

- Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
- mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan
- menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangan kepada penyelenggara lain yang berwenang
- melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan Pengaduan
- melakukan pencatatan dan pelaporan pengaduan
- penyelenggara segera menyelesaikan pengaduan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan apa saja yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan? \*

Berapa lama jangka waktu penyelesaian pengaduan sejak dinyatakan telah lengkap pada penyelenggara pelayanan? \*

- 60 hari
- 30 hari
- 14 hari
- 7 hari

← BACK

NEXT →

Made with



## PENUTUP

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu mengisi self assessment  
KEJUJURAN ADALAH INTEGRITAS

← BACK

▶ SUBMIT

Made with



## Self Assessment B

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN SARANA PRASARANA

\*Mohon diisi dengan benar dan jujur\*

Nama \*

Jabatan \*

Instansi \*

- Pemerintah Daerah
- Kepolisian Resor
- Kantor Pertanahan

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik \*

alamat website resmi instansi (domain go.id) \*jika ada

Nama akun media sosial Instansi (FB/IG/Tiktok/Twitter/Youtube) \*

NEXT →

Made with



# PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN

Saudara diminta untuk melakukan observasi secara saksama di media non-elektronik (ruang pelayanan) dan media elektronik (website, aplikasi dan media sosial)

**Sebutkan 3 (tiga) produk pelayanan yang paling sering diakses oleh masyarakat \***

**Ketersediaan Standar Pelayanan Publik untuk setiap produk layanan administratif/jasa/barang publik yaitu: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, daftar produk layanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif \***

- Tersedia informasi standar Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi standar Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi standar Pelayanan secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi standar Pelayanan pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi standar Pelayanan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

**Bukti ketersediaan Standar Pelayanan**

Add file

**Apakah tersedia dasar hukum mengenai standar pelayanan dan telah diterapkan di unit Saudara? \***

- Ada
- Tidak Ada

**Bukti Dokumen Dasar Hukum Standar Pelayanan**

Add file

**Maklumat Layanan \***

- Tersedia informasi Maklumat Layanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi Maklumat Layanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi Maklumat Layanan secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi Maklumat Layanan pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi Maklumat Layanan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

Apakah isi maklumat layanan yang ditetapkan telah memuat unsur dibawah ini \*

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

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

Ya

Tidak

Bukti Maklumat Layanan

Add file

← BACK

NEXT →

Made with



# SARANA PRASARANA LAYANAN

Sarana Fasilitas yang tersedia di ruang Pelayanan \*

- Ruang Tunggu
- Toilet
- Meja Layanan/Loket Layanan \*harus terpisah dengan ruang kerja/meja kerja\*
- Parkir
- Tempat Beribadah
- Charger Handphone/Laptop
- Pojok Baca

Catatan/penjelasan mengenai kondisi fasilitas yang telah tersedia (misalnya kapasitas, fasilitas pendukung yang tersedia dsb)\*

Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus \*\*

- Ada
- Tidak Ada

Penjelasan mengenai sarana khusus (apa saja yang tersedia, misalnya jalur rambatan, kursi roda, ruang laktasi, tempat bermain anak, dsb) \*

- Kursi Roda
- Ram Rambatan
- Ruang Laktasi
- Toilet dengan fasilitas di Sabilitas
- Narator/Audio Pelayanan untuk Tunanetra
- Papan informasi dengan menggunakan huruf braile
- Kursi Prioritas
- Parkir Khusus
- Tempat bermain anak

Kondisi Sarana Khusus yang tersedia (dalam bentuk foto/video)

Add file

Ketersediaan petugas pelayanan khusus untuk membantu mendampingi atau memberikan pelayanan (diisi apabila petugas/tim telah memiliki SK dan bersertifikat keahlian penanganan kelompok rentan/marginal seperti bahasa isyarat dll) \*

- Ya
- Tidak

Bukti SK dan Sertifikat Keahlian Penangan Kelompok Rentan/Marginal

Add file

Visi Misi Pelayanan \*

- Tersedia informasi Visi Misi Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi Visi Misi Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi Visi Misi Pelayanan secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi Visi Misi Pelayanan pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi Visi Misi Pelayanan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

Foto/Gambar Visi Misi Pelayanan

Add file

**Motto Pelayanan (kata motto eksplisit di sebut, bukan kata mutiara/motivasi hidup) \***

- Tersedia informasi Motto Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi Motto Pelayanan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi Motto Pelayanan secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi Motto Pelayanan pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi Motto Pelayanan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

**Foto/Gambar Motto Pelayanan**

Add file

**Petugas Pelayanan (harus menggunakan Atribut seperti ID Card/Papan Nama/Seragam Kerja**

Add file

**Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan \***

- Alat Pemadam Kebakaran
- Jalur Evakuasi
- CCTV
- Petugas Keamanan
- Titik Kumpul Evakuasi
- Ruang Arsip sesuai dengan Standar ANRI
- Other

← BACK

NEXT →

Made with



# PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN

Sarana pengaduan apa saja yang tersedia \*

Ketersediaan Sarana Pengaduan (SPAN LAPOR, Kotak Pengaduan, SMS, Whatsapp, email, telepon dll) \* \*

- Tersedia informasi sarana Pengaduan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi sarana Pengaduan yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi sarana Pengaduan secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi sarana Pengaduan pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi sarana Pengaduan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

Apakah sarana pengaduan telah terintegrasi dengan SP4N LAPOR \*

- Ya
- Tidak

Bukti Publikasi Sarana Pengaduan melalui media Non Elektronik dan Elektronik (Foto/Video)

Add file

Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan \*

- Tersedia informasi tersebut yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) dan non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan)
- Tersedia informasi tersebut yang lengkap secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tersedia informasi tersebut secara elektronik (pada videotron/layar interaktif) untuk masyarakat
- Tersedia informasi tersebut pada non elektronik (papan informasi, buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk masyarakat mendapatkan pelayanan
- Tidak tersedia informasi tersebut untuk masyarakat mendapatkan pelayanan

Publikasi Informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan

Add file

### Sistem dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Add file

Penjelasan mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan (Misalnya, jika telah ada mekanisme dan tata cara, apakah juga memuat jangka waktu penyelesaian pengaduan untuk memberikan kepastian bagi pengguna layanan)\*

Add file

Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan (harus berdasarkan SK)\*

- Ada
- Tidak Ada

Kegiatan pembinaan kepada Pengelola Pengaduan apa saja yang pernah dilaksanakan dalam kurun waktu 1 tahun terakhir

Add file

Dokumen pencatatan pengelolaan pengaduan 3 (tiga) tahun terakhir

Add file

← BACK

NEXT →

Made with



## QUALITY ASSURANCE

Pengawasan Internal yang dilakukan di unit Saudara \*

- Ada
- Tidak Ada

Dokumen Bukti Hasil Laporan Pengawasan Internal

Add file

Dokumen Analisa Beban Kerja di Unit Saudara

Add file

Kegiatan penjaminan mutu pelayanan \*

- Pernah
- Tidak Pernah

Seberapa sering kegiatan penjaminan mutu dilakukan di Instansi \*

- setiap penyelenggaraan pelayanan
- 1 (satu) bulan sekali
- 6 (enam) bulan sekali
- 1 (satu) tahun sekali

Bukti pelaksanaan penjaminan mutu Pelayanan

Add file

Apa saja instrumen evaluasi kinerja pelaksana di Unit Saudara \*

- Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- Survey Kepuasan Masyarakat
- Laporan Kinerja Bulanan
- Evaluasi Pengaduan
- Penilaian Eksternal

Apakah pernah mendapatkan pengakuan/penghargaan dari lembaga lain? (dapat berupa sertifikat atau hal lainnya. Mohon sebutkan salah satunya (jika ada maksimal 3 dalam satu tahun terakhir)

Add file

← BACK

NEXT →

Made with



## HAMBATAN DAN KENDALA

Hambatan dan kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Saudara dalam kurung waktu 2 tahun terakhir \*

Target yang diprioritaskan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Saudara Tahun 2023 \*misalnya inovasi yang sedang direncanakan\* \*

Catatan mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Saudara jika terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi atau sedang dalam proses pemenuhan pada saat self assesment di isi (dalam satu tahun terakhir) \*

← BACK

NEXT →

Made with



## PENUTUP

Terima Kasih Bapak/Ibu telah mengisi self assesment Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mari Bersama Membangun Pelayanan Publik yang Berkualitas

← BACK

➤ SUBMIT

Made with



**Catatan: Pengisian *Self Assessment* dilakukan pada tautan yang sudah disediakan**