



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG SEKRETARIAT DAERAH

PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUNG MANGUPRAJA MANDALA

Jalan Raya Sempidi Mengwi - Kabupaten Badung (80351)

TELP (0361) 9009333 Eks.1304/1305 Faks : (0361) 9009316

Website : www.badungkab.go.id

LAPORAN TENTANG PELAKSANAAN EVALUASI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BADUNG TAHUN 2022

BAB I PENDAHULUAN

A. Umum/Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wajah konkrit kehadiran negara bagi masyarakat, sudah sejatinya kita selaku penyelenggara pelayanan publik menjadikannya prioritas utama untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat. Adapun hal yang dapat kita wujudkan adalah dengan komitmen yang kuat dari pimpinan, transformasi sistem, tatakelola pemerintahan, perubahan mindset serta budaya kerja yg berorientasi terhadap pelayanan. Komitmen untuk menghadirkan pelayanan publik yang baik, bersih, sederhana, fleksibel, didukung oleh proses tatakelola yang cepat SDM aparatur yang berkualitas diharapkan akan menghasilkan pelayanan publik yang prima yang akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi sebagai salah satu pilar dan agenda pembangunan nasional.

Sejak ditetapkan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sehingga diharapkan mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang selalu meningkat serta tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pembina pada tingkat kabupaten dilaksanakan oleh bupati yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Pembina wajib melaporkan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Gubernur.

Di Kabupaten Badung, Bupati Badung selaku Pembina pelayanan publik membentuk Tim Fasilitasi Tatalaksana dan Pelayanan Publik Kabupaten Badung Tahun 2022 yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan di Kabupaten Badung. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut dilaksanakan evaluasi kepatuhan pelayanan publik tahun 2022.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Peraturan Bupati Badung Nomor 44 Tahun 2013 Tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan (SP) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Sedangkan tujuan evaluasi ini adalah:

1. Untuk Mengetahui tingkat kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Badung;
2. Untuk Mengetahui tingkat kepatuhan Pelayanan Publik perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung; dan
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan ke depan masing-masing perangkat daerah

D. Kerangka Evaluasi

Evaluasi kepatuhan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung terhadap amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diselenggarakan dengan metode *selfassessment*. Metode ini memungkinkan penyelenggara pelayanan publik melaksanakan penilaian sendiri terhadap Unit Pelayanan Publik (UPP) masing-masing tentang kepatuhan terhadap amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Metode *selfassessment* dilaksanakan dengan cara menjawab kuisisioner yang berisi pertanyaan tertentu melalui aplikasi *data collector* berbasis web. Data kuisisioner kemudian ditabulasi untuk menghasilkan data kuantitatif sebagai materi evaluasi

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup evaluasi ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu: 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme SDM, 3) sarana dan prasarana pelayanan publik, 4) sistem informasi pelayanan publik, 5) konsultasi dan pengaduan, 6) inovasi pelayanan publik. Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.

F. Analisis Data

1. Dalam melaksanakan analisis data digunakan pembobotan sebagaimana pembobotan untuk setiap aspek pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu: Kebijakan Pelayanan (30%), Profesionalisme SDM (18%), Sarana dan Prasarana (15%), Sistem Informasi Pelayanan Publik (15%), Konsultasi dan Pengaduan (15%), dan Inovasi (7%)

2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung terhadap amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditentukan dengan angka indeks yang merupakan rata-rata indeks kepatuhan masing-masing perangkat daerah dengan rumus:

$$P = \frac{\sum \bar{X}_i}{\sum i}$$

dimana:

P = tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung
 $\sum \bar{X}_i$ = jumlah tingkat kepatuhan perangkat daerah/UPP
 $\sum i$ = Jumlah Perangkat Daerah/UPP yang dievaluasi

3. Tingkat Kepatuhan Perangkat Daerah/UPP merupakan indeks dalam rentang 0-5 yang dapat mencerminkan rata-rata pemenuhan kepatuhan UPP terhadap indikator masing-masing aspek. Indeks dihitung dengan merupakan jumlah nilai setiap aspek X 5, dimana nilai setiap aspek merupakan nilai rata-rata indikator X bobot masing-masing aspek.
4. Setelah diperoleh nilai indeks, maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis dan penyimpulan data. Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

A. Penetapan Responden

Responden masing-masing perangkat daerah/UPP ditunjuk oleh masing-masing kepala perangkat daerah/UPP. Kegiatan yang dilaksanakan dalam penetapan responden adalah menghimpun data responden dengan cara mengirim surat permohonan nama responden kepada UPP/OPD. Data yang dikumpulkan kemudian direkap untuk ditetapkan sebagai responden masing-masing UPP/OPD.

B. Rapat Persiapan

Rapat dilaksanakan pada Hari Senin, 7 November 2022 bertempat di Ruang Rapat Kriya Gosana Lt.III Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dengan menghadirkan para responden yang telah ditetapkan. Dalam rapat dijelaskan mengenai mekanisme pelaksanaan evaluasi kepatuhan pelayanan publik tahun 2022

C. Input Data

Setelah responden mendapat penjelasan mengenai mekanisme pelaksanaan evaluasi, dilanjutkan dengan proses input data oleh masing-masing responden yang dimulai dari tanggal 7 November 2022 sampai dengan tanggal 7 Desember 2022 melalui aplikasi data collector.

D. Verifikasi

Dari data yang telah diinput, Tim melaksanakan verifikasi atas kebenaran data bukti dukung yang telah diinput oleh masing-masing responden.

E. Analisis Data

Dari data yang telah diverifikasi kemudian dilakukan analisis sesuai dengan metode analisis sebagaimana disebut di atas.

BAB III HASIL YANG DICAPAI

A. Data Responden

Daftar responden yang ditunjuk dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	Nama	UPP/OPD
1	Made Dwi Kurniati, SE.,MM	Disbud
2	Ni Made Parwati, SE.MM.	DLHK
3	Gusi Kadek Dodik Wirawan,SST.Par	POLPP
4	Ns. Putu Widiastuti, S.Kep., M.P.H	RSD Mangusada
5	PUTU SURYAWATI.SH.MM	Disdukcapil
6	I PUTU AGUS MAHENDRA	Diskop UKMP
7	I Made Sura, SE.,M.A.P	Diskerpus
8	I Bagus Gede Wiranata,SKM.M.Kes	Diskes
9	Linda Suryana, S.Sos.,M.Erg	Setwan
10	I Nengah Parta wijaya, S.Si	Bakesbang
11	Ni Kade Sri Wiratni, S.Sos	Kecamatan Kuta
12	I Gusti Agung Ngurah Maha Adi Putra, SST.Par	Dispar
13	I WAYAN SUSILA, SH.	Dsihub
14	Ni Made Budiartini,SE	Inspektorat
15	A.A. Istri A. Vera Laksmi Dewi, SE, M.Si	Bappeda
16	DRS. I GDE WIRA UTAMA	DPMD
17	NI KETUT VERAYANTI, S.STP.,M.AP	Diperpa
18	Ni Luh Putu Murdianingsih, ST	DPUPR
19	IR. LUH PUTU RASMIYANI	DPRKP
20	I Ketut Sudibia, SE	DPMPSTSP
21	Desak Ketut Sekarnadi, SE	Disperinaker
22	I MADE PUJA	Kecamatan Petang
23	I MADE PARMITA, S.Sos	Kecamatan Abiansema
24	Sang Ayu Made Putri Suarmini, SE	BPBD

NO	Nama	UPP/OPD
25	Anak Agung Made Srikandi, S.TP.	DP2KBP3A
26	NI MADE SUMERTI,SH.,MAP	BKPSDM
27	I Made Rai Suarimbawa, ST.,MT	Diskominfo
28	I Made Sucita, AP., M.Si	Diskarmat
29	I WAYAN SUJANA, SE.,MM	Diskan
30	KADEK INDARAWATI, SE.,MM.	BPKAD
31	IDA AYU RATNA KARTIKA DEWI, S.E., M.AP	Kecamatan Kuta Utara
32	Sang Ayu Made Dwi Riyanasari, SKM, M.Kes	Balitbang
33	NI WAYN EKA SUMANTRIANI,S.Sn.	Disdikpora
34	Kadek Martha Trisnayanthi, S.STP, M.Si	Kec. Kuta Selatan
35	I Nyoman Suhartana, SSTP., MM	Kec. Mengwi
36	Kadek Ary Paramitayani, S.H., M.H.	SETDA
37	Ida Bagus Jony Pandita,SE.,MAP. .	Bapenda
38	Desak Ayu Sri Astuti, SE, MM	Dinsos

B. Rapat Persiapan

Dalam rapat persiapan disepakati hal-hal sebagai berikut:

1. Indikator dan bobot masing-masing aspek mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel berikut:

ASPEK	IINDIKATOR	BOBOT
ASPEK 1.	KEBIJAKAN PELAYANAN	30%
Kelompok 1	Standar Pelayanan (SP)	
	Indikator:	
	a. Penetapan SP	
	b. Ketersediaan komponen <i>service delivery</i> yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang dimiliki	
	c. Pelibatan Masyarakat/pengguna dalam penyusunan SP	
	d. Pemanfaatan hasil SKM dalam penyusunan SP	
	e. Pemanfaatan Pengaduan Masyarakat dalam Peyusunan SP	
Kelompok 2	f. Publikasi SP	
	Maklumat Pelayanan	

ASPEK	IINDIKATOR	BOBOT
	Indikator:	
	a. Ketersediaan Maklumat pelayanan	
	b. Publikasi Maklumat Pelayanan	
Kelompok 3	Survey Kepuasan Masyarakat	
	Indikator:	
	a. Pelaksanaan Survey	
	b. Ketersediaan dokumentasi hasil survey	
	c. Publikasi hasil Survey	
	d. Tindak Lanjut Hasil Survey	
ASPEK 2	PROFESIONALISME SDM	18%
Kelompok 1	Kompetensi Indikator:	
	a. Ketersediaan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan baik elektronik maupun non elektronik yang bisa diakses pengguna layanan	
Kelompok 2	Responsivitas Indikator:	
	a. Ketersediaan pelayanan saat jam istirahat	
	b. Ketersediaan pelayanan online	
	c. Ketersediaan pelayanan di luar jam kantor	
Kelompok 3	Kode etik Indikator:	
	a. Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan	
Kelompok 4	Penghargaan dan Sanksi Indikator:	
	a. Pemberian Penghargaan	
	b. Pemberian Sanksi.	
Kelompok 5	Budaya Pelayanan Indikator:	
	a. Penerapan Budaya Pelayanan.	
ASPEK 3	SARANA DAN PRASARAN PELAYANAN PUBLIK	15%
Kelompok 1	Parkir dan ruang tunggu indikator:	
	a. Ketersediaan tempat Parkir Kendaraan Bermotor	
	b. perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang akan memarkir kendaraan	
	c. Fasilitas Kenyamanan Ruang tunggu	
	d. Ketersediaan toilet di area ruang tunggu	
Kelompok 2	Sapras bagi pengguna berkebutuhan khusus Indikator:	
	a. Ketersediaan sapras bagi pengguna berkebutuhan khusus	
Kelompok 3	Sapras Penunjang Indikator:	
	a. Ketersediaan sapras penunjang	
Kelompok 4	Ruang Khusus untuk layanan konsultasi/informasi/pengaduan Indikator:	

ASPEK	IINDIKATOR	BOBOT
	a. Ketersediaan Ruang Khusus untuk layanan konsultasi/informasi/pengaduan	
ASPEK 4	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK	15%
kelompok 1	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik indikator: a. Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik	
kelompok 2	Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik indikator: a. Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik	
ASPEK 5	KONSULTASI DAN PENGADUAN indikator:	15%
	a. Ketersediaan sarana dan media layanan konsultasi dan pengaduan	
	b. Ketersediaan arsip dan dokumentasi hasil penanganan konsultasi/pengaduan	
ASPEK 6	INOVASI Indikator:	7%
	a. Ketersediaan inovasi pelayanan publik	
	b. Keikutsertaan dalam KIPP	
	c. Perolehan penghargaan	

2. Kreteria Nilai IPP/Tingkat Kepatuhan

Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data diklasifikasikan dalam 9 (sembilan) kategori sebagaimana Tabel berikut:

Range Indeks	Nilai	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Sumber : Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017

C. Analisis Data

Dari data yang dikumpulkan, data kemudian ditabulasi dan dianalisis sehingga menghasilkan hasil analisis sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung

NO	UPP/OPD	Tingkat Kepatuhan	Nilai	Makna
1	DPMPTSP	4,6940	A	PELAYANAN PRIMA

NO	UPP/OPD	Tingkat Kepatuhan	Nilai	Makna
2	Diskominfo	4,5720	A	PELAYANAN PRIMA
3	Disdukcapil	4,5240	A	PELAYANAN PRIMA
4	DPMD	4,4930	A-	SANGAT BAIK
5	RSD Mangusada	4,4425	A-	SANGAT BAIK
6	Bapenda	4,3360	A-	SANGAT BAIK
7	Diperpa	4,2440	A-	SANGAT BAIK
8	Kec. Kuta	4,2085	A-	SANGAT BAIK
9	Diskes	4,1550	A-	SANGAT BAIK
10	DLHK	4,1405	A-	SANGAT BAIK
11	Kec. Kuta Utara	4,1080	A-	SANGAT BAIK
12	Setda	4,0785	A-	SANGAT BAIK
13	Balitbang	4,0260	A-	SANGAT BAIK
14	Dinsos	4,0110	A-	SANGAT BAIK
15	Kec. Abiansemal	3,9865	B	BAIK
16	Disperinaker	3,9665	B	BAIK
17	Diskerpus	3,9345	B	BAIK
18	Inspektorat	3,9130	B	BAIK
19	Petang	3,8600	B	BAIK
20	BKPSDM	3,8585	B	BAIK
21	DPUPR	3,8565	B	BAIK
22	DPKBP3A	3,8270	B	BAIK
23	BPKAD	3,8145	B	BAIK
24	Disbud	3,7885	B	BAIK
25	Setwan	3,7560	B	BAIK
26	Dishub	3,7250	B	BAIK
27	KUTA SELATAN	3,7200	B	BAIK
28	Diskan	3,5135	B	BAIK
29	Satpol PP	3,3160	B-	BAIK DENGAN CATATAN
30	BPBD	3,4805	B-	BAIK DENGAN CATATAN
31	DPRKP	3,4315	B-	BAIK DENGAN CATATAN
32	Diskarmat	3,4245	B-	BAIK DENGAN CATATAN
33	Bappeda	3,3405	B-	BAIK DENGAN CATATAN
34	Bakesbangpol	3,2745	B-	BAIK DENGAN CATATAN
35	Diskop UKMP	3,2550	B-	BAIK DENGAN CATATAN

NO	UPP/OPD	Tingkat Kepatuhan	Nilai	Makna
36	Disdikpora	3,1810	B-	BAIK DENGAN CATATAN
37	MENGWI	3,1635	B-	BAIK DENGAN CATATAN
38	Diparda	3,1500	B-	BAIK DENGAN CATATAN
	Rata-rata	3,857	B	BAIK

2. Rekomendasi Perbaikan (terlampir)

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepatuhan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2022 adalah sebesar 3,857 katagori B (Baik)
2. Berdasarkan hasil Evaluasi Kepatuhan Pelayanan Publik Kabupaten Badung didapat 14 PD termasuk dalam katagori A, dan 24 PD termasuk katagori B.

B. Saran

1. Evaluasi kepatuhan pelayanan publik hendaknya dilaksanakan secara berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik masing-masing perangkat daerah.
2. Masing-masing perangkat daerah agar menindaklanjuti rekomendasi yang telah diberikan.

BAB V PENUTUP

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan

ASISTEN ADMINISTRASI UMUM
SEKRETARIAT DAERAH KAB. BADUNG
SELAKU KETUA TIM,

COKORDA RAKA DARMAWAN, S.H., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19641223 199003 1 014

LAMPIRAN

PERSENTASE PEMENUHAN KEPATUHAN

NO	UPP/OPD	Persentase Pemenuhan					
		KEBIJAKAN	PROFESIONALISME SDM	SAPRAS	SIPP	PENGADUAN	INNOVASI
1	DPMPTSP	92%	100%	100%	82%	100%	50%
2	Diskominfo	87%	100%	95%	100%	100%	43%
3	Disdukcapil	92%	100%	100%	100%	100%	43%
4	DPMD	90%	100%	82%	73%	100%	29%
5	RSD Mangusada	85%	100%	93%	100%	100%	57%
6	Bapenda	78%	100%	100%	82%	100%	57%
7	Diperpa	79%	100%	76%	91%	100%	71%
8	Kec. Kuta	83%	100%	79%	82%	92%	43%
9	Diskes	49%	59%	48%	47%	40%	54%
10	DLHK	79%	100%	83%	82%	92%	71%
11	Kec. Kuta Utara	83%	100%	76%	64%	100%	43%
12	Setda	83%	100%	75%	70%	100%	43%
13	Balitbang	81%	100%	72%	50%	77%	100%
14	Dinsos	73%	100%	72%	73%	92%	43%
15	Kec. Abiansemal	66%	100%	81%	68%	100%	57%
16	Disperinaker	81%	100%	79%	55%	92%	71%
17	Diskerpus	73%	100%	71%	82%	85%	57%
18	Inspektorat	75%	100%	72%	73%	92%	29%
19	Petang	79%	91%	72%	91%	85%	0%
20	BKPSDM	79%	100%	69%	55%	96%	34%
21	DPUPR	75%	100%	79%	55%	92%	29%
22	DPKBP3A	85%	100%	83%	73%	77%	29%

NO	UPP/OPD	Persentase Pemenuhan					
		KEBIJAKAN	PROFESIONALISME SDM	SAPRAS	SIPP	PENGADUAN	INNOVASI
23	BPKAD	83%	100%	76%	55%	100%	100%
24	Disbud	58%	100%	72%	45%	100%	43%
25	Setwan	85%	100%	69%	36%	92%	29%
26	Dishub	73%	100%	69%	64%	85%	29%
27	KUTA SELATAN	75%	91%	72%	55%	92%	57%
28	Diskan	85%	82%	72%	45%	75%	43%
29	Satpol PP	54%	100%	55%	45%	77%	0%
30	BPBD	63%	100%	47%	55%	88%	57%
31	DPRKP	74%	100%	75%	55%	46%	29%
32	Diskarmat	79%	100%	55%	45%	85%	21%
33	Bappeda	73%	100%	63%	41%	69%	0%
34	Bakesbangpol	63%	100%	81%	55%	85%	29%
35	Diskop UKMP	44%	100%	59%	55%	92%	43%
36	Disdikpora	79%	82%	62%	60%	46%	0%
37	Mengwi	65%	80%	67%	45%	69%	29%
38	Diparda	69%	91%	46%	40%	92%	57%

Daftar Rekomendasi

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat Dprd
3. Inspektorat
4. Dinas Pariwisata
5. Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan
6. Dinas Kebudayaan
7. Dinas Penanam Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8. Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja
9. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Dan Perdagangan
10. Dinas Pendidikan, Kepudaan Dan Olah Raga
11. Dinas Pertanian Dan Pangan
12. Dpmd
13. Dinas Perhubungan
14. Dinas Perikanan
15. Disdukcapil
16. Dpupr
17. Dinsos
18. Dinas Kesehatan
19. Satpol Pp
20. Diskerpus
21. Dpkbp3a
22. Diskominfo
23. Bkpsdm
24. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
25. Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung
26. Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah
27. Kecamat Petang
28. Kecamatan Abiansemal
29. Kecamatan Mengwi
30. Kecamatan Kuta Utara
31. Kecamatan Kuta Selatan
32. Badan Kesbangpol
33. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
34. Rumah Sakit Daerah Mangusada Kab. Badung
35. Kecamatan Kuta
36. Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman
37. Balitbang
38. Dinas Kebakaran Dan Penyelamatan

1. Sekretariat Daerah

a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Tempat Publikasi Standar Pelayanan agar di upload Standar Pelayanan di website/ media sosial
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di SIPPN Kemenpan dan ruang tunggu pelayanan (untuk SP Pengelolaan Pengaduan saja dokumentasi yang ada di ruang pelayanan)	Sebenarnya sudah bagus ada publikasi di SIPPN Kemenpan, setelah dilakukan pengecekan ternyata di website resmi Setda Badung sudah ada menu standar pelayanan namun belum ada filenya (tidak bisa diakses), Apakah Setda Badung memiliki media sosial? (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
2	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
3	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Petugas Khusus Disabilitas	Apakah Petugas Khusus tersebut sudah dibuatkan SK oleh Kepala OPD? Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel
4	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa Bahan Cetak lainnya yang berupa Banner Protokol Covid+Peduli Lindungi, Banner BNN Badung, Spanduk Dirgahayu Mangupura, dan Leaflet/Brosur SOP Pelayanan	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait pelayanan yang diberikan serta Standar Pelayanan
5	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Dokumen Surat Perintah Tugas menjadi Operator SP4N LAPOR dan SIDUMAS pada masing-masing OPD	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing

2. Sekretariat DPRD

a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/ pengguna layanan dan memanfaatkan hasil survey kepuasan masyarakat 2. Tempat Publikasi Maklumat Pelayanan agar di upload di website/media sosial

NO	ASPEK	REKOMENDASI
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu agar dilengkapi dengan AC 2. Ruang tunggu pelayanan agar dilengkapi dengan toilet 3. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti toilet khusus difabel, Loker khusus dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	1. Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik poster, spanduk, brosur, buku dan dokumen/bahan cetak lainnya 2. Agar melengkapi Foto Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia 3. Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik berupa aplikasi mandiri
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar penanganan konsultasi/pengaduan didokumentasikan/diarsipkan
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar mengikutsertakan inovasi yg dimiliki dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang dilampirkan adalah dokumen SPJ Keuangan kegiatan Fasilitas Kunjungan Tamu pada Sekretariat DPRD Kab Badung. Notulensi tidak memperlihatkan adanya pembahasan mengenai Penyusunan Standar Pelayanan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan. (pigura yang menampilkan produk pelayanan, tidak terlihat standar Pelayanan yang dipasang. Ada SP Pelayanan Penerimaan Tamu tapi dokumen scan word)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan yang lengkap di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Reviu terhadap Standar Pelayanan	Tidak dilaksanakan	Sebaiknya dapat dilaksanakan Reviu terhadap standar pelayanan, termasuk didalamnya apakah perlu menambah produk pelayanan, misalnya pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Badung untuk hal ini
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan berupa pigura. Tidak ada berupa billboard seperti yang sudah disampaikan pada form penilaian	Sebenarnya Sekretariat DPRD memiliki website namun tidak ada diposting Maklumat Pelayanan. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan	Publikasi hasil SKM pada media sosial dan hasil SKM	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
	Publikasi Hasil SKM	tidak dilakukan tindak lanjut	perbaiki pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Kebijakan Pemberian Kompensasi Layanan	Tidak ada kebijakan pemberian kompensasi layanan	Sebaiknya dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut
7	Pegawai mendapatkan pelatihan/diklat/sejenisnya	Tidak ada diberikan pelatihan, dll	Sebaiknya dapat mulai menyusun program peningkatan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan kepada pegawai, minimal kepada pegawai yang melakukan pelayanan ke masyarakat. Pelatihan pelayanan kepada masyarakat
8	Kebijakan Reward and Punishment	Tidak ada kebijakan reward and punishment	Sebaiknya dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut. Hal ini untuk memacu pegawai UPTD agar dapat memberikan pelayanan, membuat inovasi terbaik bagi masyarakat kab Badung
9	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
10	Upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima	Tidak dilakukan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima	Sebaiknya dapat melaksanakan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima, karena tetap melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi untuk kegiatan tsb
11	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
12	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian supaya pemerintah tetap hadir bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus
13	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/pigura yang memperlihatkan produk pelayanan di Sekretariat DPRD Badung	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan DPRD Badung, pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD Badung, serta Standar Pelayanan
14	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan DPRD Badung, pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD Badung, serta Standar Pelayanan
15	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen yang dilampirkan adalah dokumen SPJ Keuangan kegiatan Fasilitas Kunjungan Tamu	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Sekretariat DPRD Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		pada Sekretariat DPRD Kab Badung. Bukan merupakan dokumen pengelolaan pengaduan	(pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
16	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Tidak ada Petugas Khusus yang menangani SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

3. Inspektorat

a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam Penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/ pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, dan memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu agar dilengkapi AC 2. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi toilet khusus difabel, Loker khusus dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	1. Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik Leaflet 2. Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik berupa aplikasi mandiri
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan di media sosial
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar mengikutsertakan inovasi yg dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan yang dilampirkan hanya beberapa halaman depan saja. Tidak dilampirkan Standar Pelayanan per masing-masing produk pelayanan (ada 5 produk) sehingga tidak bisa melihat apa saja yang ada di standar pelayanan tersebut	Sebaiknya dapat dilampirkan Standar Pelayanan untuk masing-masing produk pelayanan, karena dalam dokumen yang disampaikan tidak bisa dilihat SP nya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan (1 macam standar pelayanan)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pengaduan	Setelah dicari, ternyata ada publikasi Maklumat Pelayanan di website. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan media sosial inspektorat Badung	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada petugas khusus (security)	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait Pesan Anti Korupsi (tidak ada dokumentasi spanduk)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan inspektorat, pelayanan yang diberikan inspektorat, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website : Inpektorat. badungkab.go.id dan IG : Inspektorat _ badung	Inspektorat memiliki website dan Media Sosial di Instagram serta Facebook sebaiknya dapat melampirkan screenshot 2 media tersebut. Berisi informasi penting terkait kewenangan inspektorat, pelayanan yang diberikan inspektorat, serta Standar Pelayanan
11	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Tidak memberikan jawaban mengenai sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia di lingkungan Inspektorat Kab Badung	Bagaimana cara masyarakat untuk menghubungi Inspektorat apabila terjadi permasalahan pelayanan publik yang merupakan kewenangan inspektorat? Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, terutama bagi OPD yang memiliki fungsi sebagai pengawas internal OPD lainnya di Pemerintah Daerah

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Tidak memberikan dokumen pengelolaan pengaduan	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Inspektorat Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (belum ada nomor SK nya)	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.
14	Catatan Tambahan	Inspektorat perlu lebih meningkatkan standar pelayanan dan kelengkapan dokumen di lingkungan Inspektorat Kabupaten Badung	

4. Dinas Pariwisata
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar dilengkapi tempat publikasi standar pelayanan di Area ruang tunggu 2. Agar dilaksanakan reviu terhadap Standar Pelayanan 3. Disarankan untuk mempublikasikan maklumat pelayanan di media sosial 4. Disarankan untuk mempublikasikan HasilSurvey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Ruang Tunggu 5. Agar menindaklanjuti hasil SKM dan rencana aksi tindaklanjuti SKM
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disarankan agar ada tempat parkir khusus dan/atau perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang akan memarkir kendaraan 2. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu agar di lengkapi AC, air minum, hotspot/wifi 3. Sarana prasarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar di lengkapi kloset jongkok 4. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel, Loket khusus, Petugas Khusus dan Kursi Roda 5. Disarankan untuk mengkapi ruang laktasi/nursery
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik berupa poster, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa SMS
6	Inovasi Pelayanan	Agar inovasi yang tersedia diikuti sertakan dalam Kompetisi Inovasi

NO	ASPEK	REKOMENDASI
	Publik	Pelayanan Publik

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan hanay screenshot publikasi hasil IKM. Tidak memperlihatkan proses penyusunan Standar Pelayanan yang bisa dibuktikan dengan Berita Acara	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Terkait pelaksanaannya bisa berkoordinasi dengan Bagian Organisasi
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	reviu terhadap standar pelayanan	Tidak dilaksanakan	Untuk teknis pelaksanaan reviu terhadap standar pelayanan sebaiknya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi
4	Substansi Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan yang dikirimkan sebagai berikut: "Kami siap melayani dengan sepenuh hati, cermat, dan profesional sesuai peraturan yang berlaku guna terwujudnya birokrasi yang bersih dan menuju pembangunan pariwisata yang berkelanjutan."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
5	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website. Tidak dilakukan tindak lanjut atas hasil SKM	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian. Tindak lanjut SKM dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Badung

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
7	Upaya Peningkatan Kemampuan tentang Budaya Pelayanan Prima	Dalam form penilaian dikatakan melakukan namun tidak ada bukti dokumen.	Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima. Selanjutnya untuk upaya peningkatan kemampuan Budaya Pelayanan Prima, dalam pelaksanaannya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Kabupaten Badung
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
10	Ruang Laktasi	Tidak ada	Sebaiknya dapat melengkapi ruang laktasi di Kantor Dinas Pariwisata. Karena hal tersebut diamanatkan oleh Peraturan perundang-undangan, meskipun jarang ada orang yang mengakses. Hal ini sebagai bukti pemerintah hadir bagi masyarakat
11	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait Pesan Anti Korupsi (tidak ada dokumentasi spanduk)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Pariwisata, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
12	SIPP Elektronik	Website dan media sosial	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Pariwisata, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
13	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen berupa screenshot PPID Dinas Pariwisata Kabupaten Badung	Pengaduan masyarakat dan PPID adalah hal yang berbeda. Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Pariwisata Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
14	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Kepala Dinas kepada Staff untuk mengikuti pelatihan teknis operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Saran/Masukan
1	Publikasi Standar Pelayanan	Hanya melampirkan foto standar pelayanan yang ada di ruang pelayanan	Setelah saya cari di website ternyata tidak ada diupload Standar Pelayanan, hanya alur pengaduan. Selanjutnya pada media sosial instagram ternyata ada standar pelayanan. Sehingga yang dinilai adalah di ruang tunggu dan website/media sosial. Sebenarnya jika ada media publikasi lainnya hendaknya mencantumkan dalam dokumen pendukung
2	Publikasi Maklumat	Foto Publikasi Pada Ruang Tunggu dan website	Publikasi tidak ada berupa baliho / billboard. Selanjutnya apakah maklumat ini terdapat di dalam brosur?
3	Publikasi Hasil SKM	Foto Publikasi Pada Ruang Tunggu dan Website	Tidak ada berupa baliho / billboard. Sebaiknya mempublikasikan pada baliho (seperti milik DPMPTSP)
4	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat mencantumkan bukti pelaksanaan Budaya Pelayanan Prima, contohnya foto dokumentasi petugas pelayanan dengan atribut seragam lengkap dengan ID Card, petugas pelayanan mempraktekkan 5 S kepada masyarakat pengguna layanan
5	Sarana Prasarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Foto Loker Khusus (tidak ada penandanya bahwa itu adalah loker Khusus) dan Petugas Pelayanan Khusus	Apakah Petugas tersebut sudah di SK kan oleh Kepala OPD? Sebaiknya dapat di SK-kan secara internal oleh Kepala OPD yang pada intinya menjelaskan tugas pokok dan fungsi pelayanan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Saran/Masukan
6	SIPP Non elektronik	Foto SIPP dalam bentuk brosur, leaflet, buku, dan pigura	Sebaiknya dapat dibuatkan SIPP Non Elektronik seperti kriteria/ketentuan penilaian
7	SIPP Elektronik	Screenshot OSS, SIDUMAS, dan SP4N LAPOR	Belum terdapat screenshot website dan media sosial dari DLHK Badung. Selain itu untuk aplikasi mandiri tidak ada (aplikasi yang khusus dibuat oleh DLHK Badung)
8	Rekapitulasi pengelolaan pengaduan	Dokumentasi kegiatan konsultasi masyarakat dan foto dokumen yang tidak terlihat apakah itu rekap pengaduan atau tidak	Sebaiknya melampirkan dokumen rekapitulasi pengelolaan pengaduan yang berasal dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll)
9	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Petugas Admin SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll)

6. Dinas Kebudayaan
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan 2. Dalam kebijakan pelayanan sebaiknya terdapat kebijakan pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai standar bagi penerima layanan
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu agar di lengkapi AC 2. Sarana prasarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar di lengkapi kloset jongkok 3. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel,Loket Khusus, Petugas Khusus dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Peleyanan Publik Non Elektronik Spanduk, leaflet, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, karena hanya mengundang internal Dinas Kebudayaan untuk membahas hasil SKM dan Pengaduan Masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan media sosial (ada 1 SP dan di media sosial berbentuk postingan video gabungan PPID, bukan secara khusus memposting dokumen/desain Standar Pelayanan)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan secara utuh di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
4	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website Dinas Kebudayaan, tidak ada dokumentasi yang memperlihatkan SKM dipublikasikan di ruang tunggu pelayanan	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Kebijakan Pemberian Kompensasi Layanan	Tidak ada kebijakan pemberian kompensasi layanan	Sebaiknya Dinas Kebudayaan dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan yang hanya menampilkan kursi, bahan bacaan. Memilih opsi H (lainnya) namun tidak dijelaskan apa fasilitas lainnya tersebut	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram / jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian, meskipun masyarakat berkebutuhan khusus jarang mengakses pelayanan ke Dinas Kebudayaan, tetap harus melengkapi hal tsb karena telah diamanatkan undang-undang
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait prosedur pembuatan surat keterangan terdaftar lembaga. Tidak ada mencantumkan/memperlihatkan SIPP Non Elektronik berupa brosur	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kebudayaan, pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	SIPP Elektronik	Website dan Instagram	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kebudayaan, pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan, serta Standar Pelayanan
11	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Tidak ada keterangan Nomor HP untuk SMS pada form penilaian.	Sebaiknya dapat melengkapi sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia sesuai kriteria penilaian
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Kebudayaan Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Tugas Pimpinan kepada Staf untuk mengikuti Pelatihan Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.
14	Inovasi Pelayanan Publik	Dijawab bahwa belum pernah mengikutsertakan inovasi dalam Kompetisi namun yang pernah diperoleh menyatakan bahwa pernah memperoleh TOP 99 KIPP dan Penghargaan dari instansi lain (di luar KemenPANRB)	jadi sebenarnya yang mana?

7. Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik berupa Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	-

NO	ASPEK	REKOMENDASI
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Jumlah Produk Pelayanan Publik dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan	Dinyatakan: Jenis Pelayanan Publik yang masih dilayani di aplikasi LAPERON berjumlah 11 (sebelas) Jenis Izin, di luar dari Pelayanan Perizinan Berusaha OSS RBA . Dengan lampiran dokumen; Keputusan Bupati Badung Nomor: 59/044/HK/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Dalam lampiran yang disampaikan, jumlah produk pelayanan hanya ada 4 (empat) produk. Yaitu: (1) SP Persetujuan Penggunaan Bangunan (PBG), (2) SP Pondok Wisata (KBLI 55130), (3) SP Aktivitas Desain Komunikasi Visual / Desain Grafis (KBLI 74130), (4) SP Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba Jaring Apung (KBLI 03222). Sisa SP yang seharusnya 7 produk lagi apakah lupa terupload?
2	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
3	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Petugas Khusus Disabilitas	Apakah Petugas Khusus tersebut sudah dibuatkan SK oleh Kepala OPD? Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel

8. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Disarankan untuk mempublikasikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Ruang Tunggu
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas kenyamanan ruang tunggu agar di lengkapi AC, Air minum, hotspot/wifi 2. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik Spanduk, leaflet, Brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar mengikutsertakan inovasi yg dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

b. Rekomendasi Tenaga Ahli:

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan,	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, selain itu dokumen penyusunan SP bisa lebih rigid.
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan untuk semua produk pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
4	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan. Untuk dokumen kartu nomor antrian masuk kepada monitor antrian	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Kursi roda, ram/jalur kursi roda, loket khusus, dan petugas khusus	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster dan dokumen cetak lainnya/banner	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan (SP)
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen bukti file terkait tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan SP4N Tahun 2022	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Disperinaker. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Kepala Dinas kepada Staf untuk menjadi Admin SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

9. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, dan Perdagangan
a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. standar pelayanan agar ditetapkan sesuai ketentuan 2. Dalam penyusunan standar pelayanan agar mencantumkan komponen dalam standar pelayanan seperti syarat, Biaya, Produk, Dasar hukum, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, dan Jaminan Keamanan 3. Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan dan memanfaatkan pengaduan masyarakat 4. Mempublikasi Maklumat Pelayanan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah di jangkau oleh pengguna layanan seperti pada : Area ruang tunggu dan website/media social 5. Disarankan agar dilaksanakan reviu standar pelayanan 6. Disarankan agar hasil SKM dan rencana aksi tindak lanjut hasil SKM di publikasikan
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan di ruang tunggu seperti : Televisi, bahan bacaan, AC dan Air Minum 2. Sarana prasarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar dilengkapi kloset duduk, dan Toiletres (tissue, sabun dll) 3. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel, Loket khusus, Petugas Khusus dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik Spanduk, leaflet, Brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar mengikutsertakan inovasi yg dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan semacam dokumen makalah. Tidak dibuat Standar Pelayanan per masing-masing produk pelayanan, namun digabung (ada 6 produk)	Sebaiknya dibuat Standar Pelayanan untuk masing-masing produk pelayanan, karena persyaratan masing-masing produk pelayanan pasti berbeda. Untuk Biaya dan Jaminan Keamanan keselamatan tidak ada dicantumkan dalam dokumen tersebut

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Diberikan jawaban bahwa memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Tidak ada dokumen yang menyatakan proses penyusunan standar pelayanan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan (hanya Alur Penanganan Pengaduan)	Setelah cek di website ternyata ada publikasi SP Tahun 2020 (belum yang terbaru tahun 2022). Sebenarnya sudah bagus ada publikasi alur pengaduan di ruang tunggu pelayanan, namun baiknya juga mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di sebelah ruangan Bapak Kadis	Setelah dicari, ternyata ada publikasi Maklumat Pelayanan di website. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Tidak dilakukan tindak lanjut atas hasil SKM. Publikasi Hasil SKM hanya pada website diskopukmp (Penilai search sendiri pada website diskopukmp)	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa Papan Pengumuman, poster, brosur/leaflet dengan isi informasi tentang kesehatan (tidak ada dokumentasi spanduk)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait perdagangan, pelayanan yang diberikan dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	https://diskopukmp.badungkab.go.id/ , https://indahnyaterangbulan.badungkab.go.id/ , https://www.facebook.com/diskopukmpbadung	Diskopukmp memiliki website dan Media Sosial di Instagram serta Facebook sebaiknya dapat melampirkan screenshot 2 media tersebut. Berisi informasi penting terkait substansi kewenangan dinas, pelayanan yang diberikan dinas, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot Permintaan Informasi melalui PPID	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, bukan hanya permintaan informasi melalui PPID. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			(pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel dapat digabung rekapnya
9	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Penetapan Petugas Operator Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat pada Dinas KopUKMP Kabupaten Badung Tahun Anggaran 2022	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

10. Dinas Pendidikan, Kepudaan dan Olah Raga
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan 2. Mempublikasi Hasil SKM pada : Area ruang tunggu
2	Profesionalisme SDM	Disarankan agar Pemberi layanan mendapatkan pelatihan/diklat/sejenisnya
3	Sarana dan Prasarana	1. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan di ruang tunggu seperti : AC, Air Minum, Hotspot/wifi 2. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel, Loket khusus, Petugas Khusus dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Peleyanan Publik Non Elektronik poster, Spanduk, leaflet, Brosur dan Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa Ruang khusus pengaduan dan/atau konsultasi, Alamat surat pengaduan dan/atau konsultasi, SMS, Email, Telepon, Media social dan Petugas Khusus
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar minimal memiliki satu inovasi dan diikutsertakan dalam KIPP

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan. Dokumen berupa notulen rapat yang membahas mengenai hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan pengaduan masyarakat. Tidak ada berita acara penyusunan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Untuk teknisnya dapat berdiskusi dengan Bagian Organisasi

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		Standar Pelayanan	
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan media sosial	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada website dan media yang banyak diakses masyarakat
4	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website/media sosial Disdikpora	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	Pemberi layanan mendapatkan pelatihan /diklat/sejenisnya	Tidak ada pegawai pelayanan yang mendapatkan pelatihan /diklat/sejenisnya	Sebaiknya Disdikpora Badung dapat mulai menyusun program peningkatan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan kepada pegawai, minimal kepada pegawai yang melakukan pelayanan ke masyarakat. Pelatihan pelayanan kepada masyarakat
7	upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima	Melampirkan dokumen Rapat Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung	Sebaiknya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi perihal kegiatan upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda dan kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
10	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Disdikpora, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
11	SIPP Elektronik	Website dan media sosial. Tidak ada keterangan/penjelasan terkait aplikasi mandiri milik Disdikpora	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Disdikpora, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
12	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Hanya menjawab melalui website	Bagaimana cara masyarakat untuk menghubungi Disdikpora apabila terjadi permasalahan pelayanan publik yang merupakan kewenangan Disdikpora? Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, terutama bagi OPD yang memiliki fungsi melayani pendidikan dasar bagi masyarakat kab Badung. Padahal masyarakat bisa

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			menyampaikan keluhan dengan datang, bersurat, maupun via media sosial. Tetapi tidak dijawab dalam form penilaian.
13	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen Penanganan Pengaduan melalui SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Disdikpora Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
14	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas menjadi Admin SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

11. Dinas Pertanian dan Pangan
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan 2. Mempublikasi Maklumat Pelayanan pada Area ruang tunggu
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan di ruang tunggu seperti Televisi dan AC 2. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel, dan Loker khusus
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampikan hanya dokumen tindak lanjut pengaduan masyarakat dan hasil IKM. Tidak ada notulensi kegiatan ataupun undangan rapat penyusunan standar pelayanan	
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan media sosial	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada foto ram/jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	SIPP Non Elektronik terdiri dari beberapa media cetak	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Pertanian Pangan, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri (SIDEWI)	SIPP Elektronik sebaiknya berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Pertanian Pangan, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokuman tindak lanjut pengaduan aspirasi masyarakat tani	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Pertanian Pangan Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Kepala Dinas Nomor 711 Tahun 2022 tentang Tim Pengelola dan Penetapan Mekanisme Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pertanian dan Pangan	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

12. DPMD
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP agar memanfaatkan hasil SKM
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi toilet khusus difabel
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar mengikutsertakan inovasi yang sudah tersedia dalam KIPP

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP belum melakukan: memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan memperlihatkan adanya pelibatan masyarakat pengguna layanan dalam penyusunan SP	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan data pengaduan masyarakat yang masuk di Dinas PMD
2	Substansi Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan berbunyi: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima	Untuk Maklumat Pelayanan sebaiknya dapat disesuaikan dengan peraturan yang ada, yakni mengandung unsur: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Untuk

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."	contohnya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di beberapa media	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada lokasi / media yang banyak diakses masyarakat
4	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada beberapa media	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus		Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
8	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa leaflet, poster, spanduk/baliho, dan dokumen cetak lainnya/banner	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PMD, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
9	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PMD, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Foto Penanganan Pengaduan langsung dan Penanganan Pengaduan PPID	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas PMD Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
11	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas dari Sekretaris Dinas kepada staff untuk menjadi operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

13. Dinas Perhubungan
- a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	<div><div>1. Dalam penyusunan SP agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan</div><div>2. Tempat publikasi SP agar dilengkapi dengan wesite/media social</div><div>3. Yang tercantum dalam maklumat agar melengkapi dengan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</div><div>4. Maklumat Pelayanan agar dipublikasikan di Website/media social</div><div>5. Agar menyediakan kebijakan pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai standar bagi penerima layanan</div></div>
2	Profesionalisme SDM	<div><div>1. Perlu dilengkapi dengan kebijakan pemberian reward dan punishment kepada pegawai</div><div>2. Agar terdapat upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima</div></div>
3	Sarana dan Prasarana	<div><div>1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar dilengkapi dengan televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, dan air minum</div><div>2. sarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar dilengkapi dengan kloset jongkok, wastafel, toiletres, dan tempat sampah</div><div>3. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan step lobby, toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus, dan kursi roda</div><div>4. Agar menyediakan Ruang Laktasi/ nursery</div></div>
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan sms dan petugas khusus
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar menciptakan minimal 1 inovasi pelayanan public dan diikutsertakan dalam KIPP

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP menyatakan bahwa: memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat namun tidak ada buktinya yang diupload ke sistem	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, dan memanfaatkan pengaduan masyarakat dan didokumentasikan dengan baik (dibuat dokumennya)
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan (1 macam standar pelayanan)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Substansi Maklumat Pelayanan	Dalam dokumen yang dilampirkan maklumat berbunyi: "Kerja Ikhlas dan Berkualitas dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Transportasi"	Sebaiknya dapat menyesuaikan substansi maklumat pelayanan sesuai aturan Menpan, yakni dengan substansi: memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
5	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang Pelayanan	Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan media sosial. Tindak lanjut SKM dokumen berupa telaahan staf perihal Hasil Survey Lahan Aset Pemerintah Kabupaten Badung. Dokumen tsb tidak menunjukkan tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
7	Kebijakan Pemberian Kompensasi Layanan	Tidak ada kebijakan pemberian kompensasi layanan	Sebaiknya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut
8	Kebijakan Reward and Punishment	Tidak ada kebijakan reward and punishment	Sebaiknya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut. Hal ini untuk memacu pegawai UPTD agar dapat memberikan pelayanan, membuat inovasi terbaik bagi masyarakat kab Badung
9	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
10	Upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima	Tidak dilakukan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima	Sebaiknya Kantor Camat Mengwi melaksanakan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima, karena Kantor Camat melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi untuk kegiatan tsb
11	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
12	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ruang Laktasi	Tidak memiliki	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian. Karena hal tersebut sudah diwajibkan oleh undang-undang, pelayanan ramah kelompok khusus memang wajib dipenuhi oleh Pemerintah, termasuk sarana khusus dan ruang laktasi
13	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya berupa pigura Standar Pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan UPTD, pelayanan yang diberikan UPTD, serta Standar Pelayanan
14	SIPP Elektronik	Website dan Instagram	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki website dan Media Sosial di Instagram serta Facebook sebaiknya dapat melampirkan screenshot 2 media tersebut. Berisi informasi penting terkait kewenangan UPTD, pelayanan yang diberikan UPTD, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
15	sarana konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Tidak memberikan jawaban mengenai sarana konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia di lingkungan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor namun pada pertanyaan no 10 menjawab beberapa channel pengaduan	Bagaimana cara masyarakat untuk menghubungi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor apabila terjadi permasalahan pelayanan publik yang merupakan kewenangan? Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, terutama bagi OPD yang melakukan pelayanan langsung ke masyarakat. Agar dapat disesuaikan dengan kriteria penilaian
16	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
15	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Bupati Badung No: 102/049/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Smart City dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

14. Dinas Perikanan
a. Rekomendasi kelengkapan:

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Hasil SKM agar dipublikasikan di area ruang tunggu dan website/media sosial
2	Profesionalisme SDM	Agar pemberi layanan mendapatkan pelatihan/diklat/sejenisnya
3	Sarana dan Prasarana	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar dilengkapi dengan AC 2. sarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar dilengkapi dengan kloset duduk 3. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan toilet khusus difabel, loket khusus, petugas khusus, dan kursi roda
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan spanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan Ruang khusus pengaduan dan/atau konsultasi, sms, dan petugas khusus
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan memperlihatkan bahwa Dinas melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Maksudnya adalah melihat hasil SKM dan berdasar pada pengaduan masyarakat (melihat mayoritas pengaduan terkait apa saja dll)
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang pelayanan dan website. Untuk poster tidak termasuk karena sudah terpasang di area ruang tunggu pelayanan	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan dokumen yang disampaikan adalah desain maklumat pelayanan yang dipasang di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
4	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Pemberi layanan mendapatkan pelatihan/diklat /sejenisnya	Tidak memberikan jawaban dan dokumen	Sebenarnya yang dimaksud diklat dalam penilaian ini adalah pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan jabatan pemberi layanan, dalam hal ini adalah Pegawai dari Kantor Dinas Perikanan. Sebaiknya Kantor Dinas Perikanan dapat mulai menyusun program peningkatan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan kepada pegawai, minimal kepada pegawai yang melakukan pelayanan ke masyarakat. Pelatihan pelayanan kepada masyarakat
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan dan toilet	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan. Tidak nampak adanya fasilitas minuman. Toilet terlihat kondisinya kurang bersih	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian. Sebaiknya dapat dilakukan perbaikan/pembersihan toilet agar nyaman bagi masyarakat. Apabila ada anggaran bisa disesuaikan terlebih dahulu. Misal menyewa pihak ke 3 untuk membersihkan kerak, dll
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan ruang laktasi	Hanya ada ram/jalur kursi roda. Ruang Laktasi hanya foto papan warna coklat yang ditempel kertas bertuliskan ruang laktasi. Tidak terlihat	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		dalam ruangan/fasilitas yang ada dalam ruang laktasi tersebut	sesuai kriteria penilaian. Agar dapat melakukan perbaikan ruang laktasi/menyusui
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/mini baliho yang terpasang di ruang pelayanan berisi Standar Pelayanan Dinas Perikanan (agar substansi maklumat dapat diperbaharui)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Perikanan, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website dan media sosial (instagram)	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Perikanan, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen berupa foto petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak diketahui apakah pengaduan tersebut dilakukan rekap atau tidak.	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Perikanan Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Kepala Dinas kepada staff untuk mengikuti pelatihan teknis operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

15. Disdukcapil
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam Penyusunan SP agar memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Saran/Masukan
1	Jumlah Produk Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan	Dalam Aplikasi menyatakan 34 namun pada Dokumen SP yang dilampirkan total produk pelayanan berjumlah 24	Apakah salah ketik jawaban pada aplikasi penilaian atau memang sisa 10 produk pelayanan belum dilampirkan dokumennya?
2	Publikasi Maklumat	Foto Publikasi Pada Ruang Tunggu	Tidak berupa baliho / billboard. Selanjutnya apakah maklumat ini terdapat di dalam brosur?
3	Publikasi Hasil SKM	Foto Publikasi Pada Ruang Tunggu	Tidak berupa baliho / billboard. Sebaiknya mempublikasikan pada baliho (seperti milik DPMPTSP)
4	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat mencantumkan bukti pelaksanaan Budaya Pelayanan Prima, contohnya foto dokumentasi petugas pelayanan dengan atribut seragam lengkap dengan ID Card, petugas pelayanan mempraktekkan 5 S kepada masyarakat pengguna layanan
5	Sarana Prasarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Foto Petugas Pelayanan Khusus	Apakah Petugas tersebut sudah di SK kan oleh Kepala OPD? Sebaiknya dapat di SK-kan secara internal oleh Kepala OPD yang pada intinya menjelaskan tugas pokok dan fungsi pelayanan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
6	SIPP Non elektronik	Foto SIPP dalam bentuk Banner, Poster, Spanduk, Pigura.	Belum terdapat dokumentasi SIPP Non Elektronik dalam bentuk Buku, Leaflet, dan Brosur. Sebaiknya dapat dibuatkan SIPP tersebut.
7	SIPP Elektronik	Screenshot Web Disdukcapil Badung dan Situs Web Pelayanan AKUDICARI Kab Badung	Belum terdapat screenshot media sosial dari Disdukcapil Badung. Bisa dilampirkan screenshot tersebut. (sesuai hasil pencarian, ada Instagram disdukcapil_badung)

16. DPUPR

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam Penyusunan SP agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan 2. SP agar dipublikasikan di Area Ruang Tunggu 3. Agar mencantumkan dalam maklumat pelayanan kalimat: “memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus”
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	Agar melengkapi sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dengan Toilet khusus difabel, Loket khusus, Petugas khusus, dan Kursi roda
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan Poster, Spanduk, Leaflet, Brosur, dan Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar Inovasi yang sudah tersedia diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan. Dokumen yang	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan. Contohnya dengan developer, klian sebagai wakil

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		dikirimkan menyatakan bahwa penyusunan SP dengan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat	masyarakat pengguna jalan, dll
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan yang dikirimkan sebagai berikut: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."	Sebaiknya maklumat disesuaikan dengan aturan MenpanRB yang sudah ada yaitu memuat: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
8	Ruang Laktasi	Dokumen ruang laktasi hanya berupa pintu tertutup	Sebaiknya dapat memperlihatkan dokumentasi ruang laktasi dengan lebih jelas
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/mini billboard terkait dokumen penyelenggaraan bangunan gedung	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PUPR, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website dan media sosial. Untuk aplikasi mandiri, sidumas bukan termasuk aplikasi mandiri yang dibuat oleh Dinas PUPR, melainkan milik Pemkab Badung secara umum.	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PUPR, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR dan SIDUMAS	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas PUPR Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas dari Kepala Dinas PUPR kepada Staff untuk menjadi Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

17. Dinsos
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Agar melaksanakan reviu terhadap standar pelayanan
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar dilengkapi dengan televise dan AC, 2. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan Toilet khusus difabel dan Kursi roda
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia dengan SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar Inovasi yang sudah tersedia diikutsertakan dalam KIPP

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen hanya menunjukkan sbb: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		Masyarakat,	
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Riviu terhadap Standar Pelayanan	Tidak dilakukan	Sebaiknya dapat dilakukan riviu terhadap standar pelayanan, bisa 1-2 tahun sekali atau apabila ada aturan yang terbaru terkait pelayanan. Hal ini dapat dikoordinasikan ke Bagian Organisasi Kab Badung
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan di website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Pegawai Mendapatkan Pelatihan/Diklat/Sejenisnya	Hanya memberikan daftar nama pegawai	Sebaiknya dapat menjelaskan pelatihan apa saja yang didapatkan pegawai tersebut
7	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	ram/jalur kursi roda, loket khusus, dan petugas khusus	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
10	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster, leaflet, brosur, dan dokumen cetak lainnya (banner)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Sosial, pelayanan yang diberikan Dinas Sosial, serta Standar Pelayanan
11	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Sosial, pelayanan yang diberikan Dinas Sosial, serta Standar Pelayanan
13	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Laporan dan Evaluasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Dinas Sosial Kabupaten Badung Tahun 2021 (mengapa pengaduan dikategorikan PPID? Seharusnya berupa dokumen yang terpisah dengan permintaan informasi. Pengaduan terkait pelayanan yang diberikan dinsos)	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dias Sosial Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
14	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas No 800/003/SOSIAL dari Kepala Dinas kepada Staff untuk menjadi Admin SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

18. Dinas Kesehatan
a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Dalam penyusunan SP agar memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat 2. Tempat publikasi SP agar ditambahkan website/media sosial
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	Agar melengkapi sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dengan Toilet khusus difabel dan Loket khusus
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia dengan Buku dan Dokumen/bahan cetak lainnya
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan SMS, Media Sosial, dan Petugas Khusus
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan	Sebenarnya sudah bagus ada publikasi di ruang tunggu pelayanan, namun baiknya juga mempublikasikan SP di website resmi, media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
2	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Maklumat Pelayanan di website belum ada pernyataan: memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Agar bisa diperbaiki Maklumat tersebut. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
3	Publikasi Hasil SKM	Publikasi Hasil SKM di KABUPATEN BADUNG Tahun 2022 pada facebook Balitbang, bukan pada akun Dinas Kesehatan	Apakah pihak Dinas Kesehatan tidak ada melaksanakan SKM secara internal? Selain itu untuk publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan dan website milik Dinas Kesehatan. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
4	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
5	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Tidak nampak foto monitor antrian, air minum, dan area khusus merokok di dokumentasi yang dilampirkan.
6	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Petugas Khusus Disabilitas	Apakah Petugas Khusus tersebut sudah dibuatkan SK oleh Kepala OPD? Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel
7	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa Papan Pengumuman, poster, brosur/leaflet dengan isi informasi tentang kesehatan (tidak ada dokumentasi spanduk)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kesehatan, pelayanan yang diberikan dinas, serta Standar Pelayanan
8	SIPP Elektronik	SiSDMK , Instagram: Dinas Kesehatan Kabupaten Badung dan Website: http://dikes.badungkab.go.id	Aplikasi SiSDMK adalah milik Kemenkes RI. Dinkes memiliki website dan Media Sosial di Instagram serta Facebook sebaiknya dapat melampirkan screenshot 2 media tersebut. Berisi informasi penting terkait kesehatan, pelayanan yang diberikan dinas, serta Standar Pelayanan
9	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot Penanganan Pengaduan melalui SP4N LAPOR	Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel dapat digabung rekapnya
9	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Tim Pengelola Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Badung	Dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

19. Satpol PP
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar melengkapi Komponen yang dicantumkan dalam standar pelayanan dengan Dasar Hukum, Sarpras, Kompetensi Pelaksana, Pengawas Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan, dan Evaluasi Kinerja

NO	ASPEK	REKOMENDASI
		Pelaksana 2. SP agar dipublikasikan di Area Ruang Tunggu 3. Maklumat Pelayanan agar dipublikasikan di website/media social 4. hasil SKM agar dipublikasikan di Area Ruang Tunggu 5. Agar menyusun rencana aksi tindak lanjut hasil SKM
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Agar melengkapi dengan tempat parkir khusus dan/atau perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang akan memarkir kendaraan 2. Agar melengkapi fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia dengan Televisi, dan AC 3. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan Step Lobby, Toilet khusus difabel, Locket khusus, Petugas khusus, dan Kursi roda 4. Agar menyediakan Ruang Laktasi/ nursery
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia dengan Spanduk, Leaflet, Brosur, dan Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan SMS, Email, dan Media Sosial
6	Inovasi Pelayanan Publik	1. agar menciptakan minimal 1 inovasi 2. agar mengikutsertakan inovasi yang diciptakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan untuk produk pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada	Sebaiknya dapat melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan karena belum memenuhi variabel standar pelayanan sesuai UU no 25 tahun 2009, dimana standar pelayanan ada 2 unsur yakni service delivery dan manufacturing. Yang belum ada adalah komponen manufacturing. Dapat berkonsultasi dengan Bagian Organisasi untuk informasi lebih lanjut.
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan dipublikasikan pada media sosial satpol pp	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan (secara substansi belum ada janji memberikan kompensasi kepada masyarakat)	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada website dan media sosial yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Tidak melampirkan dokumen rencana aksi tindak lanjut hasil SKM. Publikasi hasil SKM pada website dan papan pengumuman.	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website.

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ruang Laktasi	Hanya ada petugas khusus (security). Tidak memiliki ruang laktasi	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian. Dapat melengkapi sarana ruang laktasi
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya berupa pigura Pos Pengaduan Pelanggaran Perda dan Peraturan Bupati di wilayah Kabupaten Badung	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Satpol PP, pelayanan yang diberikan Satpol PP, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Satpol PP, pelayanan yang diberikan Satpol PP, serta Standar Pelayanan
11	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Terdapat beberapa sarana pengaduan	Dapat menambah sarana pengaduan sesuai kriteria penilaian
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Satpol PP Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas menjadi admin SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

20. Diskerpus
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan	1. Dalam penyusunan SP agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey

	Pelayanan	Kepuasan Masyarakat, dan memanfaatkan pengaduan masyarakat 2. SP agar dipublikasikan di Area Ruang Tunggu 3. hasil SKM agar dipublikasikan di Area Ruang Tunggu
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar menyediakan air minum 2. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi juga dengan Locket khusus, Petugas khusus, dan Kursi roda
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan spanduk dan leaflet
5	Konsultasi dan Pengaduan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi juga dengan SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Melampirkan rekap data SKM saja, tidak ada keterangan Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website. Dokumen yang dikirimkan adalah capture Alur Mekanisme Prosedur, bukan Standar Pelayanan secara utuh.	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Dokumen yang disampaikan, maklumat berbunyi: "Dengan ini Kami Menyatakan Sanggup Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat dengan Santun, Cermat, dan Profesional sesuai Peraturan yang Berlaku Gun Terwujudnya Birokrasi Bersih Menuju Kabupaten Badung yang Shanti dan Jagadhita."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website (website berupa foto di ruang pelayanan dan desain maklumat pelayanan)	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda dan toilet khusus difabel	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster, brosur, buku, dan dokumen/bahan cetak lainnya berupa banner	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kearsipan Perpustakaan, pelayanan yang diberikan Dinas kepada masyarakat, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website, media sosial, aplikasi mandiri	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kearsipan Perpustakaan, pelayanan yang diberikan Dinas kepada masyarakat, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot penanganan pengaduan SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Tugas Kepala Dinas kepada Staf untuk menjadi Admin Penanggung Jawab Informasi dan Dokumentasi SP4N-LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

21. DPKBP3A
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP agar melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan dan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar di

NO	ASPEK	REKOMENDASI
	Prasarana	lengkapi juga dengan AC 2. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi juga dengan Loker khusus dan Petugas khusus
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan Spanduk dan Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	1. sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar disediakan juga Petugas khusus 2. dalam konsultasi dan pengaduan agar melengkapi dengan petugas khusus atau admin SP4N-LAPOR
6	Inovasi Pelayanan Publik	Agar inovasi yang ada diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang dilampirkan adalah dokumen contoh penanganan pengaduan, tidak ada Berita Acara/ dokumen lainnya terkait penyusunan SP	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, media cetak, dan website/medsos	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan yang lebih baik di ruang tunggu pelayanan (foto hanya kertas dikaitkan ke kawat, bisa dianggarkan lebih bagus lagi), website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Substansi Maklumat Pelayanan Publik: "Dengan ini Kami Menyatakan Sanggup Melaksanakan Pelayanan Untuk Mewujudkan Pembangunan Kependudukan dengan Pengendalian Penduduk, Keluarga Bencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di beberapa tempat	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan media sosial	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Ram/jalur kursi roda, toilet khusus difabel, kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster, leaaflet, brosur, dan dokumen cetak lainnya. Berisi informasi mengenai perempuan dan anak.	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PPKBP3A, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website dan media sosial	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas PPKBP3A, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
11	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Jawabannya adalah: a. Ruang khusus pengaduan dan/atau konsultasi b. Alamat surat pengaduan dan/atau konsultasi c. SMS d. Email e. Telepon f. Website g. Media sosial. Namun pada alamat yang digunakan tidak menyebutkan nomor HP yang dapat digunakan untuk SMS	Sebaiknya melengkapi sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan sesuai dengan kriteria penilaian.
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Tidak memberikan dokumen pengelolaan pengaduan. Hanya foto petugas melakukan pelayanan kpada masyarakat. Sehingga tidak diketahui apakah pengaduan didokumentasikan atau tidak.	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya DPPKBP3A Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Tidak ada petugas pengaduan khusus SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

22. Diskominfo

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	sarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar dilengkapi dengan kloset jongkok
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Kondisi	saran
1	Dalam penetapan SPP, produk pelayanan 1. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). 2. Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112. 3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).	Ada 2 SP, yang pertama No 188.46/2018 Produknya adalah Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik pada PPID Badung dan Penyediaan Akses Internet di Kabupaten Badung. SP Kedua Nomor 188.46/2022 Produknya adalah Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik- Layanan Aspirasi dan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)	Dua SP tidak mencerminkan produk yang diajukan pada aplikasi penilaian. Hanya pada SP kedua isinya menjelaskan SP SIDUMAS, tidak ada SP Mengenai SP4N LAPOR	SP bisa disusun sesuai dengan pemetaan produk masing-masing Dinas
2	Publikasi Standar Pelayanan	Foto publikasi di Area Tunggu	Sebaiknya foto yang diambil bisa dari 2 sudut	

No	Variabel	Dokumen	Kondisi	saran
			pandang yang berbeda, pertama sudut pandang dari jauh (nampak kondisi di ruang tunggu) dan kedua dipersilakan untuk mengambil gambar secara dekat agar terlihat SP nya	
		Website	Gambar blur. Apakah ini di website kominfo langsung atau di website PPID?	Baiknya diupload langsung di website induk diskominfo Badung
		Media Sosial	Hanya menampilkan Highlight dari akun instagram	Dapat menampilkan informasi yang lebih mendetail tentang Medsos nya, misal capture profile, capture feeds, baru capture SP-nya
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Pada Maklumat Pelayanan (Banner) berbunyi: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan Informasi Publik dengan sebaik-baiknya sesuai Ketentuan dan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku"	Substansi: Janji dan Kesanggupan Melakukan Pelayanan	Belum ada pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus (bisa ditambahkan untuk substansi ini)
		Pada Maklumat Pelayanan (Website Medsos, di ruang pelayanan) berbunyi: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima Sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	Substansi: Janji dan Kesanggupan Melakukan Pelayanan dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar	Belum ada pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus (bisa ditambahkan untuk substansi ini)
4	Publikasi SKM	Foto publikasi di Area Tunggu	Foto hanya terlihat SKM menempel di sebuah (papan/pintu/lemari) kayu. Tidak nampak area ruang tunggu	Sebaiknya foto yang diambil bisa dari 2 sudut pandang yang berbeda, pertama sudut pandang dari jauh (nampak kondisi di ruang tunggu) dan kedua dipersilakan untuk mengambil gambar secara dekat agar terlihat SKM nya
		Media Sosial	Hanya menampilkan Postingan dari akun	Dapat menampilkan

No	Variabel	Dokumen	Kondisi	saran
			instagram	informasi yang lebih mendetail tentang Medsos nya, misal capture profile, capture feeds, baru capture hasil SKM-nya
5	Budaya Pelayanan	Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Teknis untuk Operator SP4N LAPOR sebagai		Dapat menambahkan foto pegawai dengan ID Card / Seragam lengkap
				Untuk 5 S bisa dibuktikan dengan Foto dari Front Liner ketika menyapa pelanggan
6	Sarana Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Loket Khusus dan Petugas Khusus (Foto Petugas di Lobby Pelayanan)		Sebaiknya pada loket pelayanan ditambahkan sign/penanda bahwa loket tersebut merupakan loket bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
				Untuk petugas pelayanan khusus sebaiknya bisa dibuatkan SK Kepala OPD yang menjelaskan tugas pokok fungsi pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
7	Ruang Menyusui	Ruang Menyusui bergabung dengan Toilet Khusus	Apakah memang kebijakan kepala OPD demikian? Apakah memungkinkan menyusui di dalam toilet? Untuk ketersediaan ruangan apakah memang ada keterbatasan?	Dapat dikaji ulang penempatan ruang menyusui. Diusakahan yang terpisah dengan toilet.
8	SIPP Non Elektronik	Foto Poster dll memuat informasi yang berbeda-beda. Poster berisi terkait informasi PPID. Spaduk (yang sebenarnya adalah roll banner) memuat tata cara memperoleh informasi publik. Leaflet (bisa juga poster secara design) memuat informasi terkait SIDUMAS. Brosur memuat informasi terkait artikel-artikel SP4N LAPOR. Buku memuat mengenai beberapa informasi statistik dan tentang Road Map SP4N		Keseluruhan SIPP Non Elektronik sebaiknya dapat menampilkan informasi penting seperti Standar Pelayanan masing-masing Produk Pelayanan dan informasi Penting lainnya

No	Variabel	Dokumen	Kondisi	saran
		LAPOR. Stiker memuat informasi mengenai PPID Badung, SIDUMAS, dan Layanan 112 Emergency Call		
9	Foto Penggunaan Teknologi Informasi	Untuk Gambar Aplikasi SP4N LAPOR screenshot nya adalah Aplikasi PPID		Gambar bisa disesuaikan dengan SP4N LAPOR
10	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Petugas Khusus	Apakah menggunakan SK SP4N LAPOR atau sebenarnya ada petugas khusus yang ditugaskan untuk menerima pengaduan secara langsung di ruang pelayanan?	Dapat diperjelas Tugas Pokok dan Fungsi dari Petugas Khusus Pengaduan pada SK Kepala OPD

23. BKPSDM
- a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Yang tercantum dalam maklumat agar dilengkapi dengan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar dilengkapi dengan bahan bacaan 2. sarana berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan toilet khusus difabel, loket khusus, dan kursi roda 3. Ruang Laktasi.
4	Sistem Informasi	Sistem informasi non elektronik agar dilengkapi dengan Poster, Spanduk, Leaflet, Brosur, Buku.
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	- Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

- b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan yang dilampirkan hanya beberapa halaman depan saja. Tidak dilampirkan Standar Pelayanan per masing-masing produk pelayanan (ada 5 produk) sehingga tidak bisa melihat apa saja yang ada di standar pelayanan tersebut	Sebaiknya dapat dilampirkan Standar Pelayanan untuk masing-masing produk pelayanan, karena dalam dokumen yang disampaikan tidak bisa dilihat SP nya
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat (dokumen yang disampaikan adalah notulen rapat yang melibatkan pengguna layanan BKPSDM)	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar	Publikasi Standar	Sebaiknya mempublikasikan Seluruh

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
	Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Pelayanan di ruang tunggu pelayanan berupa banner SP Pelayanan kenaikan pangkat (1 produk pelayanan) dan pada website (10 produk pelayanan)	Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan (bisa dengan media yang ringkas tidak memenuhi ruang pelayanan) dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Substansi Publikasi Maklumat Pelayanan	Belum ada substansi: memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Maklumat Pelayanan harap disesuaikan substansinya sesuai kriteria penilaian dan aturan yang ada. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website BKPSDM	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ruang Laktasi	Hanya ada ram/jalur kursi roda dan petugas khusus (security). Tidak ada Ruang Laktasi	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian, termasuk di dalamnya Ruang Laktasi
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait Pesan Anti Korupsi (tidak ada dokumentasi spanduk)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan BKPSDM, pelayanan yang diberikan BKPSDM, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan BKPSDM, pelayanan yang diberikan BKPSDM, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SIDUMAS Badung	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya BKPSDM Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Penunjukan Admin PPID dan SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

24. BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar diinformasikan di website
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	- Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di SIPPN Kemenpan dan ruang tunggu pelayanan (untuk SP Pengelolaan Pengaduan saja dokumentasi yang ada di ruang pelayanan)	Sebenarnya sudah bagus ada publikasi di SIPPN Kemenpan, namun baiknya juga mempublikasikan SP di website resmi Bappeda, media sosial Bappeda (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
2	Maklumat Pelayanan	Maklumat berbunyi: Kami bertekad menyusun perencanaan pembangunan daerah, sesuai peraturan yang telah ditetapkan secara profesional dan bertanggungjawab guna mewujudkan kemajuan pembangunan daerah serta pelayanan terbaik bagi masyarakat Badung	Belum ada pernyataan: memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
3	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
4	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Tidak nampak foto area khusus merokok di dokumentasi yang dilampirkan.
5	Ruang Laktasi	Dokumentasi foto ruang laktasi (pintu yang ditempel ruang laktasi)	Mengapa ruang laktasi pintunya transparan? Apakah memang demikian ruangnya? Kalau transparan tidak ada privacy bagi ibu menyusui
6	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Petugas Khusus Disabilitas	Apakah Petugas Khusus tersebut sudah dibuatkan SK oleh Kepala OPD? Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel
7	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa Bahan Cetak lainnya yang berupa Pigura dengan isi SP Pengelolaan Pengaduan	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait pelayanan yang diberikan serta Standar Pelayanan
8	SIPP Elektronik	Dokumen berupa screenshot SIPPN Menpan RB	Dokumen tersebut bukanlah aplikasi mandiri yang dibuat oleh OPD. Bappeda memiliki website (https://bappeda.badungkab.go.id/) dan Media Sosial di Instagram serta Facebook sebaiknya dapat melampirkan screenshot 2 media tersebut
9	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Dokumen Surat Perintah Tugas mengikuti Pelatihan Teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing

25. BADAN PENDAPATAN DAERAH/PASEDAHAN AGUNG

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP agar memanfaatkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat.
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	- Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: memanfaatkan hasil	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP , memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat,

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat (Pada dokumen hanya memperlihatkan pelibatan masyarakat. Notulensi kegiatan tidak ada, membahas apa-apa saja dalam penyusunan SP)	memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan berbentuk pamflet dan pada website (1 macam standar pelayanan)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Pada dokumen yang dicantumkan, maklumat berbunyi: "Kami siap melayani dengan sepenuh hati, cermat, dan profesional sesuai dengan peraturan yang berlaku guna terwujudnya birokrasi yang bersih dan melayani menuju Badung yang Shanti dan Jagadhita"	Maklumat belum memuat informasi tentang: memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Sebaiknya dapat
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Setelah dicari, ternyata ada publikasi Maklumat Pelayanan di website. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
7	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Semua sarana khusus telah dilengkapi oleh Bapenda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa desain brosur dan leaflet, banner, poster anti korupsi, dan desain moto pelayanan	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Bapenda, pelayanan yang diberikan Bapenda, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan inspektorat, pelayanan yang diberikan inspektorat, serta Standar Pelayanan
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Tidak memberikan dokumen pengelolaan pengaduan	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Bapenda Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
12	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah / Sedahan Agung Kabupaten Badung Nomor: 165 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Penetapan Mekanisme Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah / Pasedahan Agung	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

26. BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP agar memanfaatkan hasil SKM dan memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	- Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan hanya	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		memperlihatkan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan	
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan pada website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pengaduan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
4	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Dokumen berupa foto ram/jalur kursi roda, tidak ada petugas khusus seperti yang disampaikan pada form penilaian	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
8	Ruang Laktasi	Dokumentasi foto ruang laktasi	Apakah ruang laktasi memang kondisinya seperti pada dokumen yang dikirimkan? Apakah menjadi satu dengan ruangan lainnya atau menjadi satu dengan arsip? Sebaiknya dapat disesuaikan untuk ruang laktasi agar berfungsi sebagaimana mestinya
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya yaitu dokumen pelayanan yang dilakukan, kegiatan BKK dll. Hal tersebut bukanlah SIPP namun bukti kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh BPKAD	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait Standar Pelayanan, kewenangan BPKAD, dan pelayanan yang diberikan BPKAD.
10	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	SIPP Non Elektronik, terutama website dan media sosial dapat berisi informasi penting terkait Standar Pelayanan, kewenangan BPKAD, dan pelayanan yang diberikan BPKAD.

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
11	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen: contoh penanganan pengaduan	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya BPKAD Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas kepada Staff untuk mengikuti Pelatihan Teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

27. KECAMAT PETANG
a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Didalam penyusunan SP agar melibatkan Partisipasi Masyarakat/Pengguna Layanan, Memanfaatkan hasil survey Kepuasan Masyarakat, dan Memanfaatkan pengaduan masyarakat.
2	Profesionalisme SDM	Untuk meningkatkan profesionalisme SDM perlu diberikan reward dan punishment kepada pegawai
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik agar disediakan juga melalui media sosial
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	-Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Keputusan Camat Petang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Seksi Pelayanan Administrasi Umum Kecamatan Petang. Dalam dokumen tersebut terdapat 14 (empat belas) jenis pelayanan yang kemudian hanya dijelaskan persyaratan dan pelaksana yang menangani pelayanan tersebut.	Sebaiknya Standar Pelayanan dapat disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 melengkapi komponen manufacturing dan service delivery. Untuk detailnya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi.
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan hanya foto dari hasil SKM di Kecamatan Petang, tidak terlihat adanya penyusunan Standar Pelayanan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi di ruang tunggu pelayanan dan pada website (berupa foto dari ruang pelayanan). Publikasi baru berupa produk/jenis pelayanan dan persyaratan	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan yang sudah disesuaikan dengan UU No 25 Tahun 2009 di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website (berupa foto maklumat di ruang pelayanan)	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi SKM di ruang pelayanan dan website (berupa foto SKM di ruang pelayanan). Rencana Aksi tindak lanjut SKM tidak dilampirkan.	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian.
6	Pemberian reward dan punishment kepada pegawai	Menyatakan ada pemberian reward and punishment tapi dokumen bukti pendukungnya tidak dilampirkan	Sebaiknya dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi terkait pemberian reward and punishment bagi petugas pemberi pelayanan, terutama di Kantor Camat yang banyak diakses masyarakat
7	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan. Untuk air minum tidak nampak pada foto yang dilampirkan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Sarana berupa ram / jalur kursi roda, loket khusus, dan petugas khusus	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
10	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner dan brosur terkait administrasi kependudukan.	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Camat Petang, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Petang, serta Standar Pelayanan
11	SIPP Elektronik	SIPP Elektronik berupa website di alamat: https://petang.badungkab.go.id/ dan http://oss.go.id	Apakah Kantor Camat Petang tidak memiliki media sosial untuk publikasi standar pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat kecamatan Petang? SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Camat Petang, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Petang, serta Standar Pelayanan
12	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Memberikan jawaban menggunakan SMS, telepon, dan website. Namun tidak menyertakan nomer HP yang bisa di SMS.	Bagaimana cara masyarakat untuk menghubungi Kantor Camat Petang apabila terjadi permasalahan pelayanan publik yang merupakan kewenangan Kantor Camat Petang? Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, terutama bagi OPD yang memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Memberikan contoh penanganan pengaduan bencana alam	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Kantor Camat Petang. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Menyatakan ada petugas khusus yang menangani SP4N LAPOR namun tidak ada dokumen bukti pendukungnya.	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

28. KECAMATAN ABIANSEMAL

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	sarana yang tersedia di toilet ruang tunggu agar disediakan westafel sebagai media cuci tangan dan terjaga selalu kebersihan
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi agar diikutsertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan yang dilampirkan hanya produk pelayanan Administrasi Kependudukan. Tidak dilampirkan Standar Pelayanan per masing-masing produk pelayanan (ada 5 produk keterangannya) sehingga tidak bisa melihat apa saja yang ada di standar pelayanan tersebut.	Sebaiknya dapat dilampirkan Standar Pelayanan untuk masing-masing produk pelayanan, karena dalam dokumen yang disampaikan hanya melampirkan SOP saja
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website (namun dalam website berupa foto SP di ruang pelayanan, seharusnya dokumen standar pelayanan)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	Substansi Maklumat Pelayanan	Dokumen yang disampaikan, maklumat berbunyi: "Dengan ini Kami Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan yang Ditetapkan, dan Apabila Tidak Menepati Janji, Kami Siap Menerima Sangsi Sesuai dengan Peraturan dan Perundang-Undangan yang Berlaku ."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
5	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
	SKM	website	rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
7	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Toilet Bagi Masyarakat	Pada dokumen yang disampaikan kondisi toilet kurang baik dan wastafel tidak ada kerannya sehingga tidak bisa dianggap ada. Selain itu kebersihan juga kurang	Agar dapat dilakukan perbaikan dalam perawatan dan pemeliharaan toilet Kantor Camat Abiansemal. Jika memungkinkan dianggarkan untuk perbaikannya.
10	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	ram/jalur kursi roda, loket khusus, dan petugas khusus pada loket khusus	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
11	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster, leaflet, brosur	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Camat Abiansemal, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Abiansemal, serta Standar Pelayanan
12	SIPP Elektronik	Website dan media sosial	SIPP Elektronik sebaiknya dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Camat Abiansemal, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Abiansemal, serta Standar Pelayanan
13	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Kantor Camat Abiansemal. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
14	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Camat Abiansemal kepada Staff untuk mengikuti Pelatihan Teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.
15	Inovasi Pelayanan Publik	Disampaikan bahwa Judul Inovasinya adalah Keterbukaan Informasi Publik	Pertanyaan untuk Panitia/Bagian Organisasi: Bukankan Keterbukaan Informasi Publik memang seharusnya dilakukan oleh OPD? Apakah bisa masuk menjadi jenis inovasi Pelayanan Publik?

29. KECAMATAN MENGWI

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar disediakan toilet khusus, loket khusus dan petugas khusus difabel
4	Sistem Informasi	
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi agar diikutsertakan dalam kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Terdapat Dokumen Standar Pelayanan tahun 2020	Apabila ada peraturan baru / hal lainnya terkait dapat melakukan perbaikan Standar Pelayanan
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan (1 macam standar pelayanan) dan pada website	Sebaiknya mempublikasikan seluruh Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pengaduan dan website.	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
5	Substansi Maklumat Pelayanan	Maklumat berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan	Sebaiknya dilengkapi dengan substansi: Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Tidak dilakukan Tindak Lanjut Hasil SKM	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
7	Pegawai mendapatkan pelatihan/diklat/sejenisnya	Tidak ada diberikan pelatihan, dll	Sebaiknya Kantor Camat Mengwi dapat mulai menyusun program peningkatan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan kepada pegawai, minimal kepada pegawai yang melakukan pelayanan ke masyarakat. Pelatihan pelayanan kepada masyarakat
8	Kebijakan Pemberian Kompensasi Layanan	Tidak ada kebijakan pemberian kompensasi layanan	Sebaiknya Kantor Camat Mengwi dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut
9	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
10	Upaya peningkatan kemampuan tentang budaya pelayanan prima	Tidak dilakukan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima	Sebaiknya Kantor Camat Mengwi melaksanakan upaya peningkatan kemampuan budaya pelayanan prima, karena Kantor Camat melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi untuk kegiatan tsb
11	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
12	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada petugas khusus (security)	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
13	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait Pelayanan 3 in 1 administrasi kependudukan	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Kecamatan Mengwi, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Mengwi, serta Standar Pelayanan
14	SIPP Elektronik	website dan media sosial	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Camat Mengwi, pelayanan yang diberikan Kantor Camat Mengwi, serta Standar Pelayanan
15	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Email, telepon, website, media sosial	Sebaiknya dapat menambah sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia sesuai dengan kriteria penilaian. Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, terutama bagi OPD yang melayani langsung masyarakat termasuk Kantor Camat Mengwi
16	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Kantor Camat Mengwi. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
17	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Camat Mengwi Nomor 84 Tahun 2020 tentang Penetapan Pejabat Penghubung dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) pada Kantor Camat Mengwi Kabupaten Badung	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

30. KECAMATAN KUTA UTARA

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-

4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	1. Agar menciptakan minimal satu inovasi; 2. Agar mengikutsertakan inovasi yang diciptakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Kondisi	saran
1	Publikasi Standar Pelayanan	Media Sosial	Hanya menampilkan Postingan dari akun instagram	Dapat menampilkan informasi yang lebih mendetail tentang Medsos nya, misal capture profile, capture feeds, baru capture SP-nya
2	Publikasi SKM	Media Sosial	Hanya menampilkan Postingan dari akun instagram	Dapat menampilkan informasi yang lebih mendetail tentang Medsos nya, misal capture profile, capture feeds, baru capture hasil SKM-nya
3	Budaya Pelayanan			Dapat menambahkan foto pegawai dengan ID Card / Seragam lengkap
				Untuk 5 S bisa dibuktikan dengan Foto dari Front Liner ketika menyapa pelanggan
4	Sarana Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Loket Khusus dan Petugas Khusus	Dapat menambahkan Poin Loket Khusus dan Petugas Khusus sebenarnya untuk di Ruang Pelayanan Kecamatan Kuta Utara	Sebaiknya pada loket pelayanan umum tsb ditambahkan sign/penanda bahwa loket tersebut merupakan loket bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
				Untuk petugas pelayanan khusus sebaiknya bisa dibuatkan SK Camat yang menjelaskan tugas pokok fungsi pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
5	SIPP Non Elektronik	Sudah baik. Namun bisa ditambah kembali Sarana SIPP Non Elektroniknya untuk menambahkan nilai apda penilaian		Keseluruhan SIPP Non Elektronik menampilkan informasi penting seperti Standar Pelayanan masing-masing Produk Pelayanan dan informasi Penting lainnya
6	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	Petugas Khusus	Apakah menggunakan SK SP4N LAPOR atau sebenarnya ada petugas khusus yang ditugaskan untuk menerima pengaduan secara langsung di ruang pelayanan?	Dapat diperjelas Tugas Pokok dan Fungsi dari Petugas Khusus Pengaduan pada SK Kepala OPD

31. KECAMATAN KUTA SELATAN

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP diharapkan agar mel;ibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil survey kepuasan masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat.
2	Profesionalisme SDM	Pemberi layanan agar mendapatkan pelatihan/diklat/sejenisnya

NO	ASPEK	REKOMENDASI
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi agar diikuti sertakan dalam KIPP

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang dilampirkan hanya publikasi SKM pada website dan media sosial tidak memperlihatkan adanya Berita Acara / Notulen hasil penyusunan Standar Pelayanan.	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website dan ruang pelayanan. Namun di ruang pelayanan yang terpasang hanya produk pelayanan dan alur pelayanan (SOP), bukan keseluruhan standar pelayanan	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan sesuai isi Standar Pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Substansi Maklumat Pelayanan	Dalam dokumen yang dilampirkan, maklumat berbunyi: "Kami siap melayani dengan sepenuh hati, cermat, dan profesional sesuai dengan Peraturan yang berlaku, guna terwujudnya pelayanan prima dan birokrasi yang bersih menuju Kuta Selatan yang shanti dan jagaditha."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
4	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
5	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada website dan media sosial	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
6	Pemberi layanan mendapatkan pelatihan/diklat /sejenisnya	Dokumen yang diberikan adalah Laporan Kegiatan Pembinaan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung	Sebenarnya yang dimaksud diklat dalam penilaian ini adalah pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan jabatan pemberi layanan, dalam hal ini adalah Pegawai dari Kantor Kecamatan Kuta Selatan.

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			Sebaiknya Kantor Camat Kuta Selatan dapat mulai menyusun program peningkatan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan kepada pegawai, minimal kepada pegawai yang melakukan pelayanan ke masyarakat. Pelatihan pelayanan kepada masyarakat
7	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada jalur kursi roda dan loket khusus lansia dan disabilitas.	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
10	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster (pelayanan PATEN) dan dokumen cetak lainnya/banner terkait informasi lokasi kantor kecamatan kuta selatan	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Kecamatan Kuta Selatan, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan
11	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan Kantor Kecamatan Kuta Selatan, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot SP4N LAPOR	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Kantor Kecamatan Kuta Selatan. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	SK Nomor: 50/03/HK/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Nomor 01/03/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

32. BADAN KESBANGPOL

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan (SP) 2. Didalam penyusunan SP agar melibatkan partisipasi masyarakat, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat.
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	Pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik agar disediakan Spanduk, Leaflet, Brosur, Buku dan Dokumen/Bahan cetak lainnya
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Diharapkan didalam Inovasi Pelayanan Publik agar mengikut sertakan dalam kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan yang dilampirkan adalah dokumen power point yang di dalamnya memuat 5 pelayanan kesbangpol dengan komponen standar pelayanan: a. Syarat b. Prosedur c. Waktu d. Biaya e. Produk f. Pengelolaan Pengaduan g. Dasar Hukum. Tidak ada file penetapan standar pelayanan	Apakah ada SP yang berupa Keputusan Kepala Badan Kesbangpol (penetapan standar pelayanan)? SP yang terdiri dari 14 komponen manufacturing dan service delivery?
2	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang dilampirkan adalah hasil survey kepuasan masyarakat	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Untuk teknis kegiatan dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		tahun 2021, tidak terdapat bukti/berita acara penyusunan Standar Pelayanan	
3	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Dokumen yang diberikan adalah publikasi SKM di media sosial (facebook) bukan publikasi standar pelayanan	Setelah dilihat di website, ternyata ada Standar Pelayanan yang dipublikasi di website. Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
4	reviu terhadap standar pelayanan	Dalam form menyatakan telah dilaksanakan reviu namun pada dokumen yang dilampirkan adalah screenshot Surat dan Kearsipan Kabupaten Badung (tidak menyatakan reviu terhadap standar pelayanan)	Sebaiknya dapat dilakukan reviu terhadap standar pelayanan berdasarkan masukan pengguna layanan, IKM, dan pengaduan masyarakat. Untuk teknis pelaksanaan reviu dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi
5	Substansi Maklumat Pelayanan	Dalam dokumen yang disampaikan maklumat pelayanan berbunyi: "Dengan ini kami menyatakan sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku."	Sebaiknya maklumat pelayanan dapat disesuaikan dengan Aturan MenpanRB, yaitu mengandung substansi sebagai berikut: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
6	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Setelah dicari, ternyata ada publikasi Maklumat Pelayanan di website. Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
7	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Dokumen publikasi SKM yang dilampirkan adalah desain hasil SKM, tidak diketahui dengan jelas desain tersebut dipasang dimana. Terdapat dokumen publikasi SKM di Facebook pada indikator publikasi standar pelayanan dan rencana aksi tindak lanjut SKM. Dokumen rencana aksi justru tidak dilampirkan.	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Untuk dokumen publikasi tidak ada dilampirkan dokumentasi publikasi di ruang tunggu pelayanan maupun website. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
8	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
9	Ruang Tunggu Pelayanan dan toilet	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan. Tidak nampak dokumentasi ruang merokok, monitor antrian, dan wifi. Untuk toilet dokumentasi yang diberikan kurang jelas kondisi toiletnya bersih/kotor.	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian. Toilet agar dapat dilakukan perawatan untuk kondisinya

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda dan petugas khusus (security). Untuk loket khusus tidak ada penanda apakah loket tersebut merupakan loket khusus, hanya tertulis pelayanan informasi Bakesbangpol. Selanjutnya untuk toilet khusus difabel, tidak masuk kriteria karena pintu masih ukuran normal dan tidak ada pegangan di toilet	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian dan aturan yang sudah ada
11	Ruang Laktasi	Dokumentasi foto ruang laktasi hanya berupa pintu tertutup dengan tepelan ruang laktasi. Tidak terlihat apakah di dalamnya benar ruang laktasi atau tidak, kemudian apa saja yang ada di dalam ruangan tersebut.	Sebaiknya dokumentasi ruang laktasi dapat dilampirkan se jelas mungkin agar tim penilai dapat mengetahui kondisi ruang laktasi yang ada di Bakesbangpol
12	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait Pesan Anti Narkoba, PPID, dan IKM Tahun 2020 (tidak ada dokumentasi poster)	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Bakesbangpol, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan
13	SIPP Elektronik	Website, media sosial, dan aplikasi mandiri (e-ormas, sistem pelaporan online lapor keberadaan ormas)	SIPP Elektronik sebaiknya dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Bakesbangpol, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan
14	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	a. Gedung Badan Kesbangpol Kab. Badung b. Jalan Raya Sempidi Mengwi c. bakesbangpol@badungkab.go.id d. 0361 90009252 e. www.badungkab.go.id. Tidak ada nomor untuk SMS	Sebaiknya dapat melengkapi sarana dan media konsultasi layanan pengaduan sesuai dengan kriteria penilaian
15	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Dokumen yang dilampirkan adalah foto petugas Bakesbangpol yang menerima konsultasi masyarakat. Tidak dapat diketahui apakah hasil dari konsultasi tersebut diarsipkan atau tidak.	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Inspektorat Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
16	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Sekretaris Bakesbangpol kepada Staff untuk mengikuti pelatihan teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
			selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.
17	CATATAN TAMBAHAN	Website Bakesbangpol sangat tidak aktif, jarang melakukan update berita atau informasi penting lainnya.	Diharapkan dapat mengaktifkan kembali website dengan informasi pelayanan publik bagi masyarakat

33. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Didalam penyusunan SP agar melibatkan Partisipasi Masyarakat/Pengguna Layanan, Memanfaatkan Hasil Survey Kepuasan Masyarkat dan Memanfaatkan Pengaduan Masyarakat.
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi Pelayanan Publik diharapkan diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampikan hanya secreenshot SP4N Lapor, hasil IKM, dan foto bersama. Tidak ada notulensi kegiatan ataupun undangan rapat penyusunan standar pelayanan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan pada baliho. Dilakukan pengecekan pada website, ternyata ada menu download standar pelayanan, namun ketika diklik tidak muncul standar pelayanannya	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Reviu terhadap Standar Pelayanan	tidak dilaksanakan reviu terhadap standar pelayanan	Sebaiknya dapat dilakukan reviu terhadap standar pelayanan dengan mempertimbangkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat
4	Substansi Maklumat Pelayanan	Substansi maklmat pelayanan sbb: Maklumat Pelayanan: (-) Dengan Ketulusan Hati, (-) Cepat, (-) Berintegritas Tinggi, (-)	Substansi Maklumat sebaiknya diperbaiki sesuai aturan Kemenpan yang ada yaitu memuat sebagai berikut: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
		Ikhlas, (-) Tanpa Korupsi Guna Mewujudkan Penanggulangan Bencana yang Tangguh, Tanggap, dan Tangkas	dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
5	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang tunggu	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
7	Kebijakan Pemberian Kompensasi Layanan	Tidak ada kebijakan pemberian kompensasi layanan	Sebaiknya BPBD Kab Badung dapat berkoordinasi dengan bagian Organisasi dalam penentuan Kebijakan tersebut
8	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
9	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ruang Laktasi	Tidak ada Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus (termasuk parkir khusus) dan Ruang Laktasi	Sebaiknya bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat (termasuk area parkir dan ruang laktasi) sesuai kriteria penilaian. Hal ini karena kewajiban melayani kepada masyarakat berkebutuhan khusus sudah diatur di undang-undang. Selain itu untuk petugas khusus, bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel.
8	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa brosur dan leaflet yang berisi mengenai edukasi tentang Prosedur Evakuasi Tsunami untuk Tanjung Benoa / Bali	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan BPBD, pelayanan yang diberikan BPBD, informasi kebencanaan, serta Standar Pelayanan
9	SIPP Elektronik	Website dan Media Sosial	SIPP Elektronik berisi informasi penting terkait kewenangan BPBD, pelayanan yang diberikan BPBD, informasi kebencanaan, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Rekap Laporan Kejadian Bencana Bulan Mei 2022 Tim Reaksi Cepat (TRC) BPBD Kabupaten Badung	Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
11	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Kepala Pelaksana BPBD Kab Badung kepada Staff untuk mengikuti Pelatihan Teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

34. RUMAH SAKIT DAERAH MANGUSADA KAB. BADUNG

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	Pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi dengan Spanduk dan Buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi Pelayanan Publik diharapkan diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
2	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang Pelayanan, lift dan website	Selanjutnya Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
3	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang pelayanan dan website	Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
4	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
5	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Untuk dokumentasi loket khusus dan petugas khusus kurang jelas memperlihatkan adanya item tersebut	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Untuk loket khusus sebaiknya diberi label juga loket khusus, ketika ada tidak ada masyarakat berkebutuhan khusus yang mengakses maka bisa difungsikan sebagai loket umum
6	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster, leaflet, brosur, dokumen/bahan cetak lainnya. Tidak terlihat dokumentasi berupa buku dan spanduk	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait info kesehatan, kewenangan RSUD Mangusada, pelayanan yang diberikan RSUD Mangusada, serta Standar Pelayanan
7	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	sebaiknya dapat melampirkan screenshot dari 3 media tersebut. Berisi informasi penting terkait info kesehatan, kewenangan RSUD Mangusada, pelayanan yang diberikan RSUD Mangusada, serta Standar Pelayanan
8	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Penanganan Pengaduan melalui email	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya RSD Mangusada. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
9	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Direktur RSD Mangusada kepada Staff untuk mengikuti pelatihan SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

35. Kecamatan Kuta

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	-
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan di ruang tunggu berupa air minum 2. Sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar di lengkapi toilet khusus difabel, dan Kursi Roda
4	Sistem Informasi	Agar melengkapi Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik Poster dan leaflet
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan agar konsultasi layanan dan pengaduan ada layanan berupa SMS
6	Inovasi Pelayanan Publik	Inovasi Pelayanan Publik diharapkan diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Melampirkan Undangan Rapat Penyusunan Standar Pelayanan Kecamatan Kuta yang ditujukan kepada Kepala Seksi / Kasubag di Lingkungan Kecamatan Kuta	Sebaiknya dapat mengundang masyarakat / yang mewakili yakni Kepala Lingkungan yang merupakan perwakilan masyarakat di Kecamatan Kuta
2	Publikasi Standar Pelayanan	Publikasi di Ruang Tunggu Pelayanan dan Website Kecamatan Kuta	Sebaiknya dapat menambah media publikasi Standar Pelayanan sesuai dengan arahan/kriteria penilaian
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi di Ruang Tunggu Pelayanan dan Website Kecamatan Kuta	Sebaiknya dapat menambah media publikasi Maklumat Pelayanan sesuai dengan arahan/kriteria penilaian
4	Publikasi Hasil SKM	Publikasi di Ruang Tunggu Pelayanan, Media Sosial, dan Website Kecamatan Kuta	Sebaiknya dapat menambah media publikasi Hasil SKM sesuai dengan arahan/kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia	Dalam Foto menampilkan ruang tunggu yang berisi bahan bacaan, televisi, AC, area merokok	Belum ada Mesin/Monitor Antrian. Selain itu bukti adanya hotspot/wifi belum ada. Bisa ditambahkan pengumuman wifi gratis dengan username dan password (ditempel)
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Loket Khusus dan Petugas Khusus Disabilitas	Apakah Petugas Khusus tersebut sudah dibuatkan SK oleh Kepala OPD? Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
8	SIPP Non Elektronik	SIPP berupa informasi terkait pelayanan pada media spanduk, banner, buku, dan brosur.	Sebaiknya dapat menambah media SIPP Non Elektronik sesuai dengan arahan/kriteria penilaian. Selain itu SIPP hendaknya memuat tentang Informasi Penting seperti Standar Pelayanan Publik
9	Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Tugas Camat kepada staff untuk menjadi admin pengaduan	Sebaiknya Surat Tugas difokuskan menjadi Petugas Pengelola Pengaduan, dengan dibentuk tim/bisa perseorangan dan dijabarkan tugas pokok fungsinya. Termasuk di dalamnya menerima, meneruskan, menjawab, dan melakukan rekap pengaduan (Pengaduan tercatat dari masing-masing sumber pengaduan)
10	HASIL penanganan konsultasi/pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan	Melampirkan Screenshot SP4N LAPOR	Sebaiknya setiap pengaduan yang diterima oleh Kecamatan Kuta dapat dilakukan rekap pengaduan dengan mencatat dan menggabungkan menjadi 1 database pengaduan. Dengan detail pelapor tindak lanjut dan mekanisme penyelesaian pengaduan

36. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman
a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Didalam Penyusunan SP agar memanfaatkan hasil SKM dan menyediakan bukti dukung.
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	-
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Diharapkan Inovasi Pelayanan Publik agar mengikuti Kompetisi Pelayanan Publik (KIPP) untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan publik

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan hanya screenshot Laporan pada SIDUMAS. Tidak memperlihatkan proses penyusunan Standar Pelayanan	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website. Pada dokumen foto yang diberikan justru menampilkan kondisi ruang tunggu pelayanan, screenshot Instagram, dan taman luar dari ruang tunggu. Tidak nampak sama sekali Standar Pelayanan. Untuk foto standar pelayanan di ruang tunggu pelayanan ditemukan di SIPP Non Elektronik (berupa barcode)	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Riviu Standar Pelayanan	Dokumen yang dilampirkan adalah: Dokumen Standar Pelayanan Rekomendasi Blok Plan. Tidak memperlihatkan adanya Riviu terhadap Standar Pelayanan	Dapat berkoordinasi dengan Bagian Organisasi terkait Riviu terhadap Standar Pelayanan
4	Substansi Maklumat Pelayanan	Substansi Maklumat Pelayanan Publik: "Kami Siap Melayani sebagai Abdi Negara Berlandaskan/Berdasarkan Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku."	Pada Maklumat Pelayanan sebaiknya disesuaikan substansinya sesuai dengan aturan PermenPAN yaitu berisi: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
5	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media yang banyak diakses masyarakat
6	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
7	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
8	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
9	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram / jalur kursi roda	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
11	SIPP Elektronik	Website, media sosial, dan aplikasi mandiri	SIPP Elektronik sebaiknya berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas, pelayanan yang diberikan Dinas, serta Standar Pelayanan
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Screenshot Pengaduan pada Aplikasi SIDUMAS	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kab Badung. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Nomor 893.5/302/DISPERKIM terkait penunjukan Petugas Administator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

37. Balitbang
a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Dalam penyusunan SP agar memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	1. fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia agar dilengkapi juga dengan Televisi, Bahan bacaan, dan AC 2. sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus agar dilengkapi dengan Toilet khusus difabel, Loket khusus, dan Kursi roda
4	Sistem Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang tersedia agar dilengkapi juga dengan Poster, Spanduk, Leaflet, Brosur, dan Buku
5	Konsultasi dan	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia agar dilengkapi dengan Alamat surat pengaduan dan/atau

NO	ASPEK	REKOMENDASI
	Pengaduan	konsultasi, SMS, dan Petugas khusus
6	Inovasi Pelayanan Publik	-

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan website	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di media sosial (IG dan FB) dan di media lain sesuai kriteria agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
2	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada media sosial / aplikasi yang banyak diakses masyarakat
3	Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada ruang tunggu pelayanan dan website	Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
4	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
5	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
8	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus	Hanya ada ram/jalur kursi roda, tidak ada dokumentasi petugas khusus seperti yang disampaikan pada form penilaian	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian
9	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa dokumen cetak lainnya/banner terkait aplikasi Fish Go	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Bapelitbang, pelayanan yang diberikan Bapelitbang, serta Standar Pelayanan
10	SIPP Elektronik	Website, Media Sosial, dan Aplikasi Mandiri	SIPP Elektronik dapat berisi informasi penting terkait kewenangan Bapelitbang, pelayanan yang diberikan Bapelitbang, serta Standar Pelayanan
11	sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia	tersedia beberapa sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan	Keterbukaan sarana dan media konsultasi untuk pengaduan sangat penting dimiliki oleh OPD, sebaiknya dapat melengkapi sarana sesuai dengan kriteria penilaian

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
12	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Terdapat dokumen pengelolaan pengaduan dan nihil pengaduan	Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
13	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas Kepala Bapelitbang kepada Staff untuk mengikuti Pelatihan Teknis Operator SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.

38. Dinas Kebakaran dan Penyelamatan

a. Rekomendasi kelengkapan

NO	ASPEK	REKOMENDASI
1	Kebijakan Pelayanan	Didalam penyusunan SP agar ,melibatkan partisipasi masyarakat, memanfaatkan hasil survey kepuasan masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Profesionalisme SDM	-
3	Sarana dan Prasarana	Agar menyediakan air minum untuk mendukung fasilitas kenyamanan ruang tunggu
4	Sistem Informasi	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-
6	Inovasi Pelayanan Publik	Didalam pelayanan public agar lebih ditingkatkan lagi, khususnya bagi inovasi agar dapat mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)

b. Rekomendasi Tenaga Ahli

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
----	----------	---------	-----------------------

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
1	Penyusunan Standar Pelayanan	Dalam penyusunan SP tidak melakukan: melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat. Dokumen yang disampaikan berupa form SKM yang sudah diisi dan laporan SKM, tanpa ada keterkaitan dokumen penyusunan SP	Sebaiknya dalam melakukan penyusunan SP dapat melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan, memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, memanfaatkan pengaduan masyarakat
2	Publikasi Standar Pelayanan baik Non Elektronik maupun Elektronik	Publikasi Standar Pelayanan di website SIPP Menpan	Sebaiknya mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang tunggu pelayanan, website, dan media sosial (IG dan FB) agar makin mendekatkan diri dengan masyarakat Kabupaten Badung
3	Publikasi Maklumat Pelayanan	Publikasi Maklumat Pelayanan di ruang pelayanan dan website	Publikasi Maklumat dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian, terutama pada ruang tunggu pelayanan yang banyak diakses masyarakat
4	Tindak Lanjut SKM dan Publikasi Hasil SKM	Publikasi hasil SKM pada media sosial	Hasil SKM dapat ditindaklanjuti untuk dibuatkan Rencana Aksi dalam rangka perbaikan pelayanan publik dan penyusunan SP. Pelaksanaan SKM bukan hanya formalitas. Publikasi SKM juga dapat dilakukan di media lain sesuai kriteria penilaian
5	Budaya Pelayanan Prima		Sebaiknya dapat melampirkan Dokumentasi berupa foto petugas pelayanan menggunakan seragam dan ID Card lengkap, Petugas melaksanakan 5 S kepada masyarakat sebagai praktik Budaya Pelayanan Prima
6	Ruang Tunggu Pelayanan	Dokumentasi foto ruang tunggu pelayanan. Tidak nampak foto air putih	Ruang tunggu pelayanan agar bisa disesuaikan dengan standar penilaian
7	Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ruang Laktasi	Tidak tersedia sarana khusus dan ruang laktasi	Sebaiknya bisa dibuatkan SK penunjukan secara internal bagi petugas khusus difabel yang menjelaskan tugas pokok dan kewenangan khusus dalam pelayanan kepada difabel. Selain itu bisa melengkapi Ruang Laktasi dan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus bagi masyarakat sesuai kriteria penilaian. Hal ini karena sudah diwajibkan oleh Undang-Undang agar pemerintah hadir bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus
8	SIPP Non Elektronik	Dokumen berupa poster	Sebaiknya dapat membuat SIPP Non Elektronik sesuai dengan kriteria penilaian. Berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kebakaran dan Penyelamatan, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan
9	SIPP Elektronik	Website dan media sosial	SIPP Elektronik sebaiknya berisi informasi penting terkait kewenangan Dinas Kebakaran dan Penyelamatan, pelayanan yang diberikan, serta Standar Pelayanan

No	Variabel	Dokumen	Catatan/Masukan/Saran
10	Dokumen Pengelolaan Pengaduan	Rekapitulasi Laporan dari Masing-Masing Pos Tahun 2022 (hanya cover Laporan saja yang dilampirkan, isi laporan tidak terlihat)	Seharusnya OPD memiliki rekap pengaduan, termasuk di dalamnya Dinas Kebakaran dan Penyelamatan. Pengaduan sebaiknya dilakukan rekapitulasi (pendataan) pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing. Berisi rekap pengaduan, detail pelapor, tindak lanjut yang telah dilakukan, dan mekanisme penyelesaian pengaduan. Pengaduan melalui beberapa channel (pengaduan langsung, surat, telepon, email, SIDUMAS, SP4N LAPOR) dapat digabung rekapnya
11	SK Petugas Pengelola Pengaduan	Surat Perintah Tugas penunjukan staff untuk mengikuti pelatihan SP4N LAPOR	Sebaiknya OPD juga memiliki SK Tim Pengelola Pengaduan yang pada intinya berisi tim pengelola pengaduan yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Selain itu juga dapat dibuatkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan. Sebaiknya tim pengelola pengaduan dibagi tugasnya untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari berbagai macam channel pengaduan (langsung, bersurat, sp4n lapor, dll). Pengaduan selanjutnya bisa dilakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke OPD masing-masing.