



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG SEKRETARIAT DAERAH

PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUGMANGUPRAJA 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 2021

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 2021 yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan di Kabupaten Badung. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut dilaksanakan evaluasi kepatuhan pelayanan publik tahun 2021.

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 prasarana, 4) sistem informasi pelayanan publik, 5) konsultasi dan pengaduan, 6) inovasi pelayanan. 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.

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 Kamis, 2 Desember 2021 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 2021

C. Input Data

Setelah responden mendapat penjelasan mengenai mekanisme pelaksanaan evaluasi, dilanjutkan dengan proses input data oleh masing-masing responden yang dimulai dari tanggal 3 Desember 2021 sampai dengan tanggal 17 Desember 2021 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.

III. HASIL YANG DICAPAI

A. Data Responden

Daftar responden yang ditunjuk dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	Nama	UPP/OPD
1	I Made Widiana, S.S., M.Hum.	Disbud
2	Made Rai Warastuti, ST., M.Si.	DLHK
3	I Nyoman Gunawan, S.Ag.	POLPP
4	Ns. Putu Widiatuti, S.Kep., M.P.H	RSD Mangusada
5	Sang Ayu Kompiang Mahartini, S.STP., M.M.	Disdukcapil
6	I Putu Oka Adnyana, S.E., M.A.P.	Diskop UKMP
7	Nengah Wati, S.Kom.	Diskerpus
8	I Bagus Gede Wiranata, S.K.M.,], M.Kes.	Diskes
9	Ida Bagus Putra Mas Siangan, S.Ag.	Setwan
10	Ni Putu Budiasih, S.E.	Bakesbang
11	Ni Kade Sri Wiratni, S. Sos	Kecamatan Kuta

NO	Nama	UPP/OPD
12	I Gusti Agung Ngr. Maha Adi Putra, SST.Par.	Dispar
13	I Wayan Bagiarta Gunawan, S.E.	Dsihub
14	I Made Dibia, S.STP, M.M.	Inspektorat
15	Komang Budiarsana, S.Sos., M.Si.	Bappeda
16	Drs I Gd Wira Utama	DPMD
17	A. A. Ngr Surya Putra, S.E.	Diperpa
18	I Made Maragangga, S.E.	DPUPR
19	Gede Semarajana, S.T.	DPRKP
20	Komang Agus Sukerta Pramana, S.T., M.T.	DPMPTSP
21	I Ketut Gde Widartha Negara, S.H., M.Par.	Disperinaker
22	Made Puja	Kecamatan Petang
23	I Made Parmita, S.Sos.	Kecamatan Abiansemal
24	Ni Gusti Agung Oka Parwati, S.H., M.H.	BPBD
25	Ir. Ni Made Sri Mulyawati Ariestini	DP2KBP3A
26	I Wayan Arta, S.H., M.A.P.	BKPSDM
27	Fuji Rahmawati	Diskominfo
28	I made Sukarata Yasa, S.H.	Diskarmat
29	Ni Wayan Lilis Suryani, S.H.	Diskan
30	Ida Bagus Gde Buana Putra Manuaba	BPKAD
31	Ida Ayu kartika Dewi, S., M.A.P.	Kecamatan Kuta Utara
32	Ida Ayu Putu Santi Stiti, S.STP., M.Si.	Balitbang
33	Ni Ketut Aryani, S.Sos.,M.A.P.	Disdikpora
34	Ni Made Sundarini,S.Sos.	Kec. Kuta Selatan
35	Anak Agung Gde Mahendra, S.H.	Kec. Mengwi
36	Ni Kadek Ary Paramitayani, S.H., M.H.	SETDA

NO	Nama	UPP/OPD
37	A.A. Ngr. Raka Sukaeling, S.H., M.A.P.	Bapenda
38	Ida Bagus Krisna Dwipayana, S.T.	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	
	f. Publikasi SP	
Kelompok 2	Maklumat Pelayanan 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%

ASPEK	IINDIKATOR	BOBOT
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:	

ASPEK	IINDIKATOR	BOBOT
	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: 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

3. Jadwal pelaksanaan kegiatan sebagaimana tabel berikut:

No	Kegiatan	Desember 2021			
		1	2	3 s.d. 17	18 s.d 24
1	Rapat Persiapan				
2	Pengisian Kuesioner				
3	Penyusunan Laporan				

4. Daftar pertanyaan sebagaimana terlampir.

C. Analisis Data

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

1. Tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung adalah sebesar 3,64 katagori B (Baik)
2. Tingkat kepatuhan perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung adalah sebagai berikut:

NO	UPP/OPD	IPP	KATAGORI	MAKNA
1	DPMPTSP	4,800	A	PELAYANAN PRIMA
2	Disdukcapil	4,707	A	PELAYANAN PRIMA
3	DPMD	4,617	A	PELAYANAN PRIMA
4	KUTA SELATAN	4,470	A-	SANGAT BAIK
5	Bapenda	4,321	A-	SANGAT BAIK
6	Setda	4,316	A-	SANGAT BAIK
7	DPKBP3A	4,360	A-	SANGAT BAIK
8	RSD Mangusada	4,243	A-	SANGAT BAIK
9	BPBD	4,047	A-	SANGAT BAIK
10	Inspektorat	3,990	B	BAIK
11	Diskominfo	3,913	B	BAIK
12	Bappeda	3,894	B	BAIK
13	DPUPR	3,883	B	BAIK
14	Diskerpus	3,880	B	BAIK
15	Disperinaker	3,872	B	BAIK
16	Diskes	3,855	B	BAIK
17	Satpol PP	3,837	B	BAIK
18	BKPSDM	3,681	B	BAIK
19	Balitbang	3,673	B	BAIK
20	Diskop UKMP	3,659	B	BAIK
21	Kec. Kuta Utara	3,639	B	BAIK
22	Kec. Kuta	3,589	B	BAIK

23	DLHK	3,556	B	BAIK
24	Disbud	3,524	B	BAIK
25	Setwan	3,388	B-	BAIK DENGAN CATATAN
26	Diskarmat	3,372	B-	BAIK DENGAN CATATAN
27	Diparda	3,368	B-	BAIK DENGAN CATATAN
28	BPKAD	3,317	B-	BAIK DENGAN CATATAN
29	Diperpa	3,302	B-	BAIK DENGAN CATATAN
30	DPRKP	3,286	B-	BAIK DENGAN CATATAN
31	MENGWI	3,261	B-	BAIK DENGAN CATATAN
32	Dishub	3,209	B-	BAIK DENGAN CATATAN
33	Dinsos	3,188	B-	BAIK DENGAN CATATAN
34	Disdikpora	3,152	B-	BAIK DENGAN CATATAN
35	Petang	2,873	C	CUKUP
36	Diskan	2,638	C	CUKUP
37	Bakesbangpol	2,071	C-	CUKUP DENGAN CATATAN
38	Kec. Abiansemal	1,734	D	PRIORITAS PEMBINAAN
	Rata-rata	3,64	B	BAIK

3. Rekomendasi perbaikan (terlampir)

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepatuhan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2021 adalah sebesar 3,64 katagori B (Baik)
2. Berdasarkan hasil Evaluasi Kepatuhan Pelayanan Publik Kabupaten Badung didapat 9 PD termasuk dalam katagori A, 23 PD termasuk katagori B; 5 PD termasuk katagori C, dan 1 PD termasuk katagori D

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.
3. Dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan evaluasi agar melibatkan tenaga ahli dari akademisi

V. PENUTUP

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan

Dibuat di Mangupura

pada tanggal 31 Desember 2021

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

DAFTAR PERTANYAAN

A. NAMA UNIT PELAYANAN PUBLIK (PERANGKAT DAERAH):

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. NIP : _____
3. Pangkat/gol : _____
4. Jabatan : _____

C. KEBIJAKAN PELAYANAN

1. Apakah sudah dilakukan penetapan Standar Pelayanan?

Jawab:

☐

Sudah

☐

Belum

2. Jika sudah ditetapkan, silakan upload file penetapan Standar Pelayanan beserta lampirannya dalam bentuk PDF

Jawab:

↑ Add File

3. Dari Komponen di bawah yang manakah telah dicantumkan dalam standar pelayanan? (dapat dipilih lebih dari satu)

- | | |
|-------------|--------------------------|
| a. Syarat | d. Biaya |
| b. Prosedur | e. Produk |
| c. Waktu | f. Pengelolaan Pengaduan |

Jawab:

4. Apakah dalam penyusunan SP melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

5. Apakah dalam penyusunan Standar Pelayanan memanfaatkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

6. Apakah dalam penyusunan Standar Pelayanan memanfaatkan pengaduan masyarakat?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

7. Apakah Standar Pelayanan telah dipublikasikan kepada masyarakat/pengguna layanan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

8. Jika jawaban pertanyaan nomor 7 “ya”, yang manakah dari tempat publikasi dibawah ini merupakan tempat publikasi Standar Pelayanan di instansi Saudara? (dapat lebih dari satu)

- a. Area Ruang Tunggu
- b. Media Komunikasi (baliho/billboard)
- c. Media cetak
- d. Website/media sosial
- e. Lainnya (sebutkan)

Jawab:

9. Lampirkan Foto publikasi standar pelayanan

Jawab

↑Add File

10. Apakah Tersedia maklumat pelayanan

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

11. Apakah maklumat pelayanan dipublikasikan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

12. Jika jawaban pertanyaan nomor 11 “ya”, yang manakah dari tempat publikasi dibawah ini merupakan tempat publikasi Maklumat Pelayanan di instansi Saudara? (dapat lebih dari satu)

- a. Area Ruang Tunggu
- b. Media Komunikasi (baliho/billboard)
- c. Media cetak
- d. Website/media sosial
- e. Lainnya (sebutkan)

Jawab:

13. Lampirkan Foto publikasi Maklumat pelayanan

Jawab

↑Add File

14. Apakah telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat di Tahun ini?

Jawab:

☐

Sudah

☐

Belum

15. Apakah tersedia dokumentasi hasil survei kepuasan masyarakat (SKM)?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

16. Apakah Dokumen Hasil SKM telah dipublikasikan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

17. Jika jawaban pertanyaan nomor 16 “ya”, yang manakah dari tempat publikasi dibawah ini merupakan tempat publikasi hasil SKM di instansi Saudara? (dapat lebih dari satu)

- a. Area Ruang Tunggu
- b. Media Komunikasi (baliho/billboard)
- c. Media cetak
- d. Website/media sosial
- e. Lainnya (sebutkan)

Jawab:

18. Lampirkan foto *publikasi* hasil SKM

Jawab

↑Add File

19. Apakah hasil SKM ditindaklanjuti?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

20. Apakah terdapat sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai standar bagi penerima layanan

Jawab:

☐

Tidak

☐

Ya, namun hanya pada sebagian jenis layanan

☐

Ya, untuk semua jenis layanan

D. PROFESIONALISME SDM

1. Apakah tersedia informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan baik elektronik maupun non elektronik yang bisa diakses pengguna layanan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

2. Bagaimana sistem pelayanan pada saat jam istirahat?

Jawab:

☐

Saat jam istirahat semua pegawai menghentikan pelayanannya

☐

saat jam istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung

3. Apakah pelayanan dilaksanakan secara online?

Jawab:

☐ ya, seluruh/sebagian pelayanan dilaksanakan secara online

☐ tidak, pelayanan hanya dilayani secara offline

4. Apakah pelayanan dapat dilaksanakan di luar jam kerja kantor?

Jawab:

☐ ya ☐ Tidak

5. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan/atau Kode Etik Pegawai?

Jawab:

☐ ya ☐ Tidak

6. Apakah terdapat pemberian *reward dan punishment* kepada pegawai

Jawab:

☐ ya ☐ Tidak

7. Jika Jawaban pertanyaan nomor 6 di atas “ya”, lengkapi dengan bukti dukung!

Jawab

↑Add File

8. Dari pilihan berikut yang manakah budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan di instansi saudara?(dapat lebih dari satu)

- a. Mengenakan pakaian seragam
- b. Mengenakan atribut pakaian
- c. Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

Jawab:

E. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK

1. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna layanan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

2. Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang akan memarkir kendaraan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

3. Dari pilihan berikut yang manakah fasilitas kenyamanan ruang tunggu yang tersedia di Unit Saudara! (dapat lebih dari satu)

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| a. Televisi | e. Air minum |
| b. Bahan bacaan | f. Hotspot/wifi |
| c. Monitor antrian | g. Area Merokok |
| d. AC | h. Lainnya (sebutkan) |

Jawab:

4. Lampirkan Foto Ruang tunggu

Jawab

↑Add File

5. Apakah tersedia toilet di area ruang tunggu pelayanan?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

6. Jika jawaban pertanyaan nomor 5 di atas “ya” yang manakah dari sarana berikut yang tersedia di toilet ruang tunggu instansi saudara? (dapat lebih dari satu)

- Kloset duduk
- Kloset jongkok
- Wastafel
- Toiletres (tissue, sabun dll)
- Air bersih
- Tempat sampah

Jawab:

7. Lampirkan Foto Toilet di area ruang tunggu!

Jawab

↑Add File

8. Dari sarana berikut, sarana prasarana manakah yang tersedia bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di instansi Saudara? (dapat lebih dari satu)

- a. Step loby/ramp bagi pengguna kursi roda
- b. Toilet khusus difabel
- c. Loker khusus
- d. Petugas khusus
- e. Kursi roda
- f. Lainnya(sebutkan)

Jawab:

9. Lampirkan Foto sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di unit Saudara

Jawab

↑Add File

10. Dari sarana berikut, sarana prasarana penunjang manakah yang tersedia di instansi saudara? (dapat lebih dari satu)

- a. kantin untuk pengguna layanan
- b. fasilitas mesin fotocopy
- c. Ruang Laktasi/nursery
- d. Arena Bermain Anak

Jawab:

-
11. Apakah tersedia sarana layanan konsultasi/informasi/pengaduan berupa ruangan khusus di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

F. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

1. Dari pilihan berikut, Sistem Informasi Pelayanan Publik **Non Elektronik** yang manakah yang tersedia di instansi saudara! (dapat lebih dari satu)
- a. Poster
 - b. Spanduk
 - c. Leaflet
 - d. Brosur
 - e. Buku
 - f. Dokumen/bahan cetak lainnya

Jawab:

2. Lampirkan Foto Sistem Informasi Pelayanan Publik Non Elektronik yang ada di instansi saudara ! (jika ada)

Jawab

↑Add File

3. Dari pilihan berikut, Sistem Informasi Pelayanan Publik **Elektronik** yang manakah yang tersedia di instansi saudara! (dapat lebih dari satu)

- a. Website
- b. Media Sosial
- c. Aplikasi Mandiri

Jawab:

4. Lampirkan alamat akses Sistem Informasi Pelayanan Publik Elektronik di atas

Jawab:

G. KONSULTASI DAN PENGADUAN

1. Dari pilihan berikut, yang manakah sarana dan media konsultasi layanan dan pengaduan yang tersedia di unit Saudara yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat/pengguna layanan! (dapat lebih dari satu)
- 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
 - h. Petugas khusus

Jawab:

2. Apakah HASIL penanganan konsultasi/pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan?

Jawab:

☐ ya ☐ Tidak

3. Jika Ya, Lampirkan foto atau contoh arsip/dokumentasi penanganan konsultasi/pengaduan

Jawab

↑Add File

H. INOVASI PELAYANAN PUBLIK

1. Apakah tersedia inovasi pelayanan publik di Instansi Saudara?

Jawab:

☐

ya

☐

Tidak

2. Sebutkan Judul Inovasi yang ada di instansi Saudara! (jika ada)

Jawab:

3. Jika jawaban pertanyaan nomor 1 “Ya”, Apakah inovasi sudah pernah diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)

Jawab:

☐

sudah

☐

belum

4. Dari penghargaan berikut, penghargaan yang manakah yang pernah diperoleh Inovasi yang ada di Instansi Saudara? (jika ada/dapat lebih dari satu)
- TOP 99 KIPP
 - TOP 9/TOP 35/TOP 40/TOP 45 KIPP
 - Penghargaan dari instansi lain (di luar KemenPANRB)
 - Sudah pernah diikutsertakan dalam UNPSA

Jawab:

REKAPITULASI NILAI ASPEK

NO	UPP/OPD	NILAI RATA-RATA						IPP	KATAGORI	MAKNA
		KEBIJAKAN	PROFESIONALISME SDM	SAPRAS	SIPP	PENGADUAN	INNOVASI			
1	DPMPTSP	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	42.86	4.800	A	PELAYANAN PRIMA
2	Disdukcapil	100.00	100.00	96.67	90.91	100.00	42.86	4.707	A	PELAYANAN PRIMA
3	DPMD	96.15	100.00	90.00	100.00	100.00	28.57	4.617	A	PELAYANAN PRIMA
4	KUTA SELATAN	100.00	100.00	83.33	72.73	100.00	42.86	4.470	A-	SANGAT BAIK
5	Bapenda	92.31	70.00	103.33	90.91	100.00	28.57	4.321	A-	SANGAT BAIK
6	Setda	92.31	100.00	70.00	90.91	90.00	42.86	4.316	A-	SANGAT BAIK
7	DPKBP3A	100.00	100.00	70.00	63.64	100.00	42.86	4.302	A-	SANGAT BAIK
8	RSD Mangusada	92.31	80.00	93.33	81.82	90.00	42.86	4.243	A-	SANGAT BAIK
9	BPBD	92.31	90.00	63.33	63.64	100.00	42.86	4.047	A-	SANGAT BAIK
10	Inspektorat	84.62	100.00	66.67	72.73	90.00	28.57	3.990	B	BAIK
11	Diskominfo	92.31	80.00	77.42	63.64	100.00	0.00	3.913	B	BAIK
12	Bappeda	92.31	100.00	56.67	54.55	90.00	28.57	3.894	B	BAIK
13	DPUPR	96.15	80.00	63.33	72.73	80.00	28.57	3.883	B	BAIK

NO	UPP/OPD	NILAI RATA-RATA						IPP	KATAGORI	MAKNA
		KEBIJAKAN	PROFESIONALISME SDM	SAPRAS	SIPP	PENGADUAN	INNOVASI			
14	Diskerpus	92.31	100.00	70.00	72.73	50.00	42.86	3.880	B	BAIK
15	Disperinaker	88.46	80.00	53.33	100.00	90.00	0.00	3.872	B	BAIK
16	Diskes	80.77	70.00	63.33	81.82	90.00	71.43	3.855	B	BAIK
17	Satpol PP	73.08	80.00	76.67	72.73	100.00	42.86	3.837	B	BAIK
18	BKPSDM	73.08	100.00	67.74	63.64	80.00	28.57	3.681	B	BAIK
19	Balitbang	84.62	80.00	53.33	54.55	70.00	100.00	3.673	B	BAIK
20	Diskop UKMP	92.31	60.00	73.33	54.55	90.00	28.57	3.659	B	BAIK
21	Kec. Kuta Utara	92.31	80.00	80.00	54.55	50.00	42.86	3.639	B	BAIK
22	Kec. Kuta	76.92	60.00	70.00	72.73	90.00	42.86	3.589	B	BAIK
23	DLHK	76.92	50.00	66.67	63.64	90.00	85.71	3.556	B	BAIK
24	Disbud	92.31	70.00	56.67	54.55	90.00	0.00	3.524	B	BAIK
25	Diskarmat	80.77	80.00	46.67	45.45	100.00	0.00	3.372	B-	BAIK DENGAN CATATAN
26	Diparda	84.62	60.00	50.00	54.55	90.00	28.57	3.368	B-	BAIK DENGAN CATATAN
27	Diperpa	65.38	70.00	56.67	45.45	90.00	71.43	3.302	B-	BAIK DENGAN CATATAN

NO	UPP/OPD	NILAI RATA-RATA						IPP	KATAGORI	MAKNA
		KEBIJAKAN	PROFESIONALISME SDM	SAPRAS	SIPP	PENGADUAN	INNOVASI			
28	DPRKP	80.77	60.00	56.67	54.55	80.00	28.57	3.286	B-	BAIK DENGAN CATATAN
29	MENGWI	80.77	60.00	66.67	54.55	80.00	0.00	3.261	B-	BAIK DENGAN CATATAN
30	Dishub	92.31	60.00	26.67	54.55	90.00	0.00	3.209	B-	BAIK DENGAN CATATAN
31	Dinsos	76.92	50.00	63.33	54.55	80.00	28.57	3.188	B-	BAIK DENGAN CATATAN
32	Disdikpora	80.77	50.00	73.33	45.45	80.00	0.00	3.152	B-	BAIK DENGAN CATATAN
33	Petang	65.38	60.00	54.84	45.45	80.00	0.00	2.873	C	CUKUP
34	Diskan	80.77	60.00	40.00	18.18	40.00	42.86	2.638	C	CUKUP
35	Setwan	26.92	80.00	60.00	36.36	90.00	28.57	2.622	C	CUKUP
36	BPKAD	26.92	80.00	60.00	36.36	90.00	28.57	2.622	C	CUKUP
37	Bakesbangpol	38.46	40.00	36.67	54.55	60.00	0.00	2.071	C-	CUKUP DENGAN CATATAN
38	Kec. Abiansemal	53.85	60.00	33.33	18.18	0.00	0.00	1.734	D	PRIORITAS PEMBINAAN
	Rata-rata	83.23	77.78	67.22	64.14	86.67	32.94	3.64	B	BAIK

1. UPP: Setwan.....	1
2. UPP: PUPR.....	1
3. UPP: Dishub.....	2
4. UPP: BPBD.....	3
5. UPP: Balitbang.....	3
6. UPP: Disbud.....	4
7. UPP: Kecamatan Kuta Selatan.....	4
8. UPP: Kecamatan Mengwi.....	5
9. UPP: Diskop UKMP.....	5
10. UPP: Bapenda.....	6
11. UPP: Dispar.....	6
12. UPP: Diskarmat.....	7
13. UPP: Inspektorat.....	8
14. UPP: Bappeda.....	8
15. UPP: BKPSDM.....	9
16. UPP: Kecamatan Petang.....	9
17. UPP: Diskominfo.....	10
18. UPP: Kecamatan Kuta.....	10
19. UPP: DPRKP.....	11
20. UPP: Disdukcapil.....	12
21. UPP: DPMPTSP.....	12
22. UPP: DPMD.....	12
23. UPP: Kuta Utara.....	13
24. UPP: RSUD.....	13
25. UPP: Diskerpus.....	14
26. UPP: Diperpa.....	14
27. UPP: Dinsos.....	15
28. UPP: Setda.....	15
29. UPP: Disdik.....	16
30. UPP: Kesbang.....	16
31. UPP: Diskan.....	17
32. UPP: Diskes.....	18
33. UPP: Disperinaker.....	18
34. UPP: DLHK.....	19
35. UPP: Abiansemal.....	20
36. UPP : Sat Pol.PP.....	20
37. UPP : KB.....	21
38. UPP : BPKAD.....	21

REKOMENDASI

1. UPP: Setwan

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosia 3. Maklumat pelayanan agar ditandatangani dan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, atau kursi roda Melengkapi sarana penunjang seperti: kantin untuk pengguna layanan, fasilitas mesin fotocopy, Ruang Laktasi/nursery, dan/atau Arena Bermain Anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Melengkapi sistem informasi elektronik seperti: Poster, Spanduk, Leaflet, atau Brosur
5	Konsultasi dan Pengaduan	1. Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti: SMS, Telepon, media sosial, serta petugas khusus 2. Mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang ditangani
6	Inovasi	Sudah baik

2. UPP: PUPR

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap Standar Pelayanan 2. Maklumat pelayanan agar ditandatangani serta menyesuaikan formatnya dengan ketentuan yang berlaku 3. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/

No	Aspek	Rekomendasi
		banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy, ruang laktasi, dan arena bermain anak.
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: spanduk, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar menyediakan petugas khusus untuk melayani konsultasi dan pengaduan bagi pengguna layanan
6	Inovasi	Disarankan untuk mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

3. UPP: Dishub

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan agar ditandatangani dan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, Toilet khusus difabel, Meja/loket khusus, dan Kursi roda

No	Aspek	Rekomendasi
		2. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: Televisi, Bahan bacaan, Monitor antrian, AC, Air minum, serta Hotspot/wifi 3. Melengkapi sarana dan prasarana toilet ruang tunggu dengan kelengkapan seperti: Kloset jongkok, Wastafel, Toiletries (tissue, sabun dll), serta Tempat sampah 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: Kantin bagi pengguna layanan, fasilitas fotocopy, ruang laktasi, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

4. UPP: BPBD

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kebutuhan khusus seperti: Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, Toilet khusus difabel, Meja/loket khusus, dan Kursi roda 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy, ruang laktasi, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster, spanduk, brosur, dan bahan cetak lainnya.
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Sudah baik

5. UPP: Balitbang

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk melibatkan partisipasi masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: Televisi, Bahan bacaan, AC, serta Air minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, Meja/loket khusus, dan Kursi roda 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster, spanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan untuk menyediakan mekanisme pendokumentasian konsultasi/pengaduan yang ditangani
6	Inovasi	Sudah baik

6. UPP: Disbud

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap Standar Pelayanan 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan pelayanan online 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan

No	Aspek	Rekomendasi
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: bahan bacaan serta Air minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, Meja/loket khusus, dan Kursi roda 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy, ruang laktasi, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

7. UPP: Kecamatan Kuta Selatan

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap Standar Pelayanan 2. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3. Mempublikasikan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), serta Media cetak.
2	Profesionalisme SDM	Sudah baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, dan Kursi roda
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: Sepanduk, buku, dan dokumen/bahan cetak lainnya
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Sudah Baik

8. UPP: Kecamatan Mengwi

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang

No	Aspek	Rekomendasi
		Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial 2. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2	Profesionalisme SDM	1. Agar mendorong resposivitas pelayanan dengan pemberian pelayanan secara online atau pelayanan di luar jam kerja 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: Televisi, bahan bacaan serta Air minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, dan Meja/loket khusus 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin dan fasilitas fotocopy
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar mendokumentasikan secara baik hasil penanganan konsultasi/pengaduan masyarakat
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

9. UPP: Diskop UKMP

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Area Ruang Tunggu, Media Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta Website/media sosial 2. Maklumat pelayanan agar ditandatangani 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Pemberian layanan di luar jam kantor guna meningkatkan responsivitas layanan

No	Aspek	Rekomendasi
		3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, Meja/loket khusus, petugas khusus, dan kursi roda 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, fasilitas fotocopy, serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster, sepanduk, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

10. UPP: Bapenda

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Pemberian layanan di luar jam kantor guna meningkatkan responsivitas layanan 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Sudah Baik
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah Baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

11. UPP: Dispar

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan

No	Aspek	Rekomendasi
		2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: Komunikasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard) serta Media cetak 3. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan bagi pengguna layanan 2. Pemberian layanan di luar jam kantor guna meningkatkan responsivitas layanan 3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: AC dan Air minum 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, fasilitas fotocopy, ruang laktasi serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, leaflet, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

12. UPP: Diskarmat

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: media informasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard) serta Media cetak 2. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku

No	Aspek	Rekomendasi
		3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan bagi pengguna layanan 2. Agar menyediakan pelayanan online
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: steploby/ramp bagi pengguna kursi roda, toilet khusus, meja/loket khusus, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: TV. dan Air minum 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, fasilitas fotocopy, ruang laktasi serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

13. UPP: Inspektorat

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar melaksanakan evaluasi terhadap Standar Pelayanan yg dimiliki secara berkala 2. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2	Profesionalisme SDM	Sudah Baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, fasilitas fotocopy, ruang laktasi serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, dan buku

No	Aspek	Rekomendasi
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

14. UPP: Bappeda

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan hasil SKM di area ruang tunggu 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Sudah baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: TV, bahan bacaan, AC dan Air minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, ruang laktasi serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

15. UPP: BKPSDM

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Disarankan untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh

No	Aspek	Rekomendasi
		pengguna layanan seperti pada: media informasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard) serta Media cetak 3. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2	Profesionalisme SDM	Sudah Baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: toilet khusus, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti ruang laktasi serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, brosur, dan buku 2. Disarankan menyediakan informasi elektronik bagi pengguna layanan melalui media sosial
5	Konsultasi dan Pengaduan	Disarankan untuk menetapkan petugas khusus untuk menangani konsultasi dan pengaduan
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

16. UPP: Kecamatan Petang

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar dalam penyusunan SP melibatkan partisipasi masyarakat, memanfaatkan hasil SKM, serta memanfaatkan pengaduan masyarakat 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: media informasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard), Media cetak, serta website/media sosial 3. Agar Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Guna meningkatkan responsivitas pelayanan disarankan untuk menyediakan pelayanan online serta pelayanan di luar jam kerja 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan

No	Aspek	Rekomendasi
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: bahan bacaan dan Air minum 2. Melengkapi sarana pada toilet di ruang tunggu dengan toileters(tisu, sabun, dll) 3. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti:, toilet khusus, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, leaflet, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

17. UPP: Diskominfo

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar melaksanakan evaluasi terhadap Standar Pelayanan yg dimiliki secara berkala 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti:, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: sepanduk, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Agar menciptakan inovasi layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

18. UPP: Kecamatan Kuta

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar dalam penyusunan SP melibatkan partisipasi masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat. 2. Mempublikasikan SP, Maklumat, dan Hasil SKM pada berbagai media agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan seperti pada: media informasi non elektronik (poster/ banner/ baliho/ billboard) serta Media cetak 3. Maklumat pelayanan agar disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Untuk meningkatkan resposivitas layanan agar pegawai melayani secara bergiliran saat jam istirahat serta menyediakan pelayanan di luar jam kantor 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti:, Toilet khusus difabel, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster dan sepanduk
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Sudah baik

19. UPP: DPRKP

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Mencantumkan pengelolaan pengaduan dalam komponen service dlivery SP 2. Agar dalam penyusunan SP melibatkan partisipasi masyarakat dan memanfaatkan pengaduan masyarakat 3. Maklumat Pelayanan agar disusun sesuai ketentuan 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor

No	Aspek	Rekomendasi
		2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti: TV, bahan bacaan, AC, dan Air minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, meja/loket khusus, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: kantin, fasilitas fotocopy, serta arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem informasi non elektronik bagi pengguna layanan seperti: poster, sepanduk, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media pengaduan melalui telepon dan sms
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

20. UPP: Disdukcapil

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Sudah Baik
2	Profesionalisme SDM	Sudah Baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Sudah Baik
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah Baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Sudah Baik

21. UPP: DPMPTSP

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Sudah Baik
2	Profesionalisme SDM	Sudah Baik

No	Aspek	Rekomendasi
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Sudah Baik
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah Baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Sudah Baik

22. UPP: DPMD

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar dalam penyusunan SP melibatkan partisipasi masyarakat 2. Agar maklumat Pelayanan yang disusun sesuai dengan ketentuan
2	Profesionalisme SDM	Sudah Baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti: Toilet khusus difabel, kursi roda, dan/atau sarana prasarana lainnya 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti: fasilitas fotocopy
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah baik
6	Inovasi	Agar mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

23. UPP: Kuta Utara

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat, dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada Media Komunikasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial
2	Profesionalisme SDM	Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan

3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : Air Minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana yang tersedia pada toilet ruang tunggu seperti : kloset jongkok 3. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel dan meja/ loket khusus 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : poster, spanduk, brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus, alamat surat pengaduan, SMS, email dan media sosial
6	Inovasi	Sudah baik

24. UPP: RSUD

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 2. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	Sudah baik
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : spanduk dan leaflet
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus
6	Inovasi	Sudah baik

25. UPP: Diskerpus

No	Aspek	Rekomendasi
----	-------	-------------

1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media cetak dan Media Komunikasi (baliho/billboard) 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Sudah baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : AC dan Air Minum 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana yang tersedia pada toilet ruang tunggu seperti : kloset jongkok 3. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : meja/ loket khusus dan kursi roda 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : spanduk dan leaflet
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : email, telepon, website, media sosial dan petugas khusus
6	Inovasi	Sudah baik

26. UPP: Diperpa

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media cetak dan website/media sosial 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : Televisi, bahan bacaan, AC dan Air Minum

		2. Agar menyediakan sarana dan prasarana yang tersedia pada toilet ruang tunggu seperti : kloset duduk 3. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel, meja/ loket khusus dan kursi roda 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : spanduk, Leaflet, brosur dan buku 2. Agar menyediakan sistem informasi elektronik bagi pengguna layanan seperti : media sosial
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus
6	Inovasi	Sudah baik

27. UPP: Dinsos

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media komunikasi non elektronik (Brosur, Banner, Poster) atau media cetak 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 3. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor 4. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : Televisi, AC dan Air Minum 2. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel, meja/ loket khusus dan kursi roda

		3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : spanduk, Leaflet, brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus dan petugas khusus
6	Inovasi	Sudah baik

28. UPP: Setda

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standart Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Sudah baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : Televisi 2. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel, meja/ loket khusus dan kursi roda 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, Ruang laktasi/nursery dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus
6	Inovasi	Sudah baik

29. UPP: Disdik

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada area ruang tunggu, media komunikasi, dan media cetak 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standart Pelayanan

2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 3. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor 4. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : bahan bacaan, AC, dan Air minum 2. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : Poster, Spanduk, Leaflet, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang di tangani
6	Inovasi	Disarankan agar memiliki inovasi dan mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

30. UPP: Kesbang

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Standar Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 2. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor 3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan 4. Agar didalam budaya pelayanan yang diperhatikan seperti : mengenakan pakaian seragam dan mengenakan atribut pakaian
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : televise, bahan bacaan, AC, dan Air minum

		2. Agar menyediakan sarana dan prasarana yang tersedia pada toilet ruang tunggu seperti : kloset duduk 3. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : step loby/ramp bagi pengguna kursi roda,toilet khusus, meja/loket khusus, petugas khusus, dan kursi roda 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, Ruang Laktasi/nursery, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti :Leaflet, Brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus, alamat surat pengaduan, SMS, dan petugas khusus
6	Inovasi	Disarankan agar memiliki inovasi dan mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

31. UPP: Diskan

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar dalam penyusunan SP melibatkan masyarakat 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : hotspot/wifi 2. Agar menyediakan sarana dan prasarana yang tersedia pada toilet ruang tunggu seperti : kloset jongkok dan tempat sampah 3. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : step loby/ramp bagi pengguna kursi roda,toilet khusus, meja/loket khusus, petugas khusus, dan kursi roda

		4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, Ruang Laktasi/nursery, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : poster, spanduk, Leaflet, Brosur, dan buku 2. Agar menyediakan sistem informasi elektronik bagi pengguna layanan seperti : media sosial
5	Konsultasi dan Pengaduan	1. Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : Ruang khusus, alamat surat pengaduan, SMS, dan media sosial 2. Agar mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang di tangani
6	Inovasi	Sudah baik

32. UPP: Diskes

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar dalam penyusunan SP melibatkan seperti : masyarakat, memanfaatkan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) dan memanfaatkan pengaduan masyarakat 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : air minum 2. Menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus, meja/loket khusus, petugas khusus dan kursi roda 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : ruang khusus
6	Inovasi	Sudah baik

33. UPP: Disperinaker

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : televise, bahan bacaan, AC, dan air minum 2. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus, meja/loket khusus, petugas khusus dan kursi roda 3. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sudah baik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang di tangani
6	Inovasi	Disarankan agar memiliki inovasi dan mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

34. UPP: DLHK

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan komponen yang berlaku 2. Agar dalam penyusunan Standar Pelayanan melibatkan partisipasi masyarakat/pengguna layanan 3. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media komunikasi (baliho/billboard), dan website/media sosial 4. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan 5. Maklumat pelayanan agar ditandatangani dan disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku

		6. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Agar menyediakan informasi mengenai kompetensi pelaksana layanan 2. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 3. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor 4. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus, dan meja/loket khusus 2. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, ruang laktasi/nursery, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : poster, spanduk, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : sms
6	Inovasi	Sudah baik

35. UPP: Abiansemal

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun Standar Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media komunikasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial 3. Agar melakukan survey setiap tahunnya 4. Agar hasil SKM didokumentasikan, dipublikasikan dan ditindak lanjuti 5. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 2. Guna meningkatkan responsivitas agar menyediakan pelayanan di luar jam kerja kantor

		3. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana khusus bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus seperti : Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda, toilet khusus, petugas khusus, dan kursi roda 2. Melengkapi kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas seperti : bahan bacaan, air minum, dan Hotspot/wifi 3. Melengkapi sarana dan prasarana toilet ruang tunggu dengan kelengkapan seperti : wastafel, toiletres (tissue, sabun dll), dan air bersih 4. Agar menyediakan sarana penunjang pelayanan seperti : fasilitas fotocopy, ruang laktasi/nursery, dan arena bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Agar melengkapi sistem non elektronik bagi pengguna layanan seperti : spanduk, leaflet, brosur, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	1. Agar melengkapi media yang tersedia bagi pengguna layanan untuk konsultasi dan pengaduan seperti : ruang khusus, alamat surat pengaduan, sms, email, telepon, website, media sosial dan petugas khusus 2. Agar hasil penanganan konsultasi/pengaduan masyarakat di arsipkan dan didokumentasikan 3. Mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang di tangani
6	Inovasi	Disarankan untuk mengikutsertakan inovasi yang dimiliki dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

36. UPP : Sat Pol.PP

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun Standar Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media komunikasi non elektronik (Brosur, Banner, Poster) atau media cetak 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
2	Profesionalisme SDM	Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan

3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan pada ruang tunggu seperti : AC dan air minum 2. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti : meja/loket khusus dan kursi roda 3. Melengkapi sarana penunjang seperti : area bermain anak
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Melengkapi sistem informasi non elektronik seperti: leaflet
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Sudah baik

37. UPP : KB

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Sudah baik
2	Profesionalisme SDM	Sudah baik
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan pada ruang tunggu seperti : televise 2. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel, meja/loket khusus dan kursi roda 3. Melengkapi sarana penunjang seperti : fasilitas mesin fotocopy
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Melengkapi sistem informasi non elektronik seperti: poster, spanduk, dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Sudah Baik
6	Inovasi	Sudah baik

38. UPP : BPKAD

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	1. Agar menyusun Standar Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 2. Agar mempublikasikan Standar Pelayanan (SP), Maklumat dan Hasil SKM pada media agar mudah terjangkau bagi pengguna layanan seperti pada media komunikasi non elektronik (Brosur, Banner, Poster) atau media cetak 3. Agar menetapkan kebijakan mengenai sistem pemberian kompensasi bila layanan tidak sesuai Standat Pelayanan

2	Profesionalisme SDM	1. Disarankan untuk menyediakan layanan secara online 2. Disarankan membuat kebijakan pemberian reward/punishment kepada pegawai/ pemberi layanan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	1. Agar memberikan perlakuan khusus serta menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan pada ruang tunggu seperti : televisi 2. Agar melengkapi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti : toilet khusus difabel, meja/loket khusus dan kursi roda 3. Disarankan untuk melengkapi foto toilet dan foto sarana bagi pengguna berkebutuhan khusus 4. Melengkapi sarana penunjang seperti : area bermain anak dan ruang laktasi/nursery
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Melengkapi sistem informasi non elektronik seperti: spanduk, leaflet, brosur dan buku
5	Konsultasi dan Pengaduan	Agar mendokumentasikan konsultasi/pengaduan yang di tangani
6	Inovasi	Sudah baik