

	LEMBAR PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPP)	F-01								
Form Isian UPP										
<p>Kabupaten/Kota*) : SINJAI</p> <p>Provinsi : SULAWESI SELATAN</p>										
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER (kuesioner yang akan diserahkan ke UPP adalah dalam bentuk excel)										
<p>1. Responden wajib mengisi penilaian secara objektif sesuai dengan kondisi riil Unit Penyelenggara Pelayanan.</p> <p>2. Dalam kuesioner ini memiliki beberapa jenis pertanyaan. Mohon untuk memperhatikan beberapa hal berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Terdapat pertanyaan yang membutuhkan jawaban lebih dari 1 (satu). Silakan untuk memilih jawaban yang palingsesuai.b. Terdapat pertanyaan pilihan. Silakan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang palingsesuai.c. Pertanyaan terbuka. Saudara diminta untuk menuliskan jawaban (deskripsi) yang dapat menggambarkan kondisi riil unit Saudara. <p>3. Beberapa pertanyaan membutuhkan bukti dukung, kami mohon agar Saudara dapat melampirkan bukti berupa Salinan/file pdf/foto atau dokumen pendukung lainnya untuk menguatkan jawaban.</p>										
<p><i>Contact Person:</i></p> <table><tr><td>1) Sdr. Yenni Afriani No.Hp:081321136911</td><td>E-mail:yenni.maria@menpan.go.id</td></tr><tr><td>2) Sdr. Rizky Amelia No.Hp:08118031402</td><td>E-mail:rizky.amelia@menpan.go.id</td></tr><tr><td>3) Sdr.FanoeelT. No. Hp:081386392833</td><td>E-mail:fanoeel.thamrin@menpan.go.id</td></tr><tr><td>4) Sdr.Pandji S. No. Hp:082225833473</td><td>E-mail:pandji.saputra@menpan.go.id</td></tr></table>			1) Sdr. Yenni Afriani No.Hp:081321136911	E-mail: yenni.maria@menpan.go.id	2) Sdr. Rizky Amelia No.Hp:08118031402	E-mail: rizky.amelia@menpan.go.id	3) Sdr.FanoeelT. No. Hp:081386392833	E-mail: fanoeel.thamrin@menpan.go.id	4) Sdr.Pandji S. No. Hp:082225833473	E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id
1) Sdr. Yenni Afriani No.Hp:081321136911	E-mail: yenni.maria@menpan.go.id									
2) Sdr. Rizky Amelia No.Hp:08118031402	E-mail: rizky.amelia@menpan.go.id									
3) Sdr.FanoeelT. No. Hp:081386392833	E-mail: fanoeel.thamrin@menpan.go.id									
4) Sdr.Pandji S. No. Hp:082225833473	E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id									

KEBIJAKAN PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN	
-------------------	--

1. (1.a.K1) Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik

Penetapan ketentuan Standar Pelayanan telah dibuat terhadap semua jenis pelayanan yang ditetapkan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.

- a. Sebutkan komponen standar pelayanan (SP) *service delivery* yang dimiliki oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik?

(√)	Komponen
✓	Syarat
✓	Prosedur
✓	Waktu
	Biaya
✓	Produk
	Pengelolaan Pengaduan

- b. Jika UPP telah memiliki **seluruh** komponen tersebut, maka apakah sudah dilakukan penetapan SP?

Ya ✓ Tidak .

- c. Berapa persen jenis pelayanan yang sudah dibuatkan SP?(diisi)

80%

- d. Apakah SP telah dibuat sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku

Ya ✓ Tidak -



2 (1.a.P)ProsespenyusunanSPtelahmelibatkanmasyarakatdanpihakterkait (stakeholder)

PenyusunanSPmengikutsertakanmasyarakatyangmewakiliberbagaiunsurdan profesi antara lain: (1) tokoh masyarakat (2) akademisi, (3) dunia usaha, dan (4) lembaga swadaya masyarakat. Serta memanfaatkan masukan hasil SKM dan pengaduanmasyarakat

a. Apakah dalam penyusunan SP melibatkan unsur masyarakat?

Ya [] Tidak ✓

Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, unsur masyarakat mana saja yang terlibat? (jawaban dapat lebih dari satu)

☐ Tokoh Masyarakat

☐ Akademisi

☐ Dunia usaha

- b. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan masukan hasilSKM?
- Ya [] Tidak ✓
- c. Apakah dalam penyusunan SP memanfaatkan pengaduanmasyarakat?
- Ya [] Tidak ✓

Lampirkan berita acara dan daftar hadir penyusunan SP

3. (1.a.T) Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.

SP yang ditetapkan telah didokumentasikan dan dipublikasikan hanya di area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog), media informasi (baliho/billboard), media cetak dan website/media sosial

- a. Apakah tersedia dokumentasi SP yangditetapkan
- Ya ✓ Tidak []
- b. Apakah tersedia publikasi tentangSP
- Ya ✓ Tidak []
- c. Jika jawaban pertanyaan di atas “ya”, sebutkan tempat publikasiSP

(√)	Tempat Publikasi (dapat lebih dari satu)
✓	area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur, poster/banner, buku saku/katalog)
	media informasi (baliho/billboard)
✓	media cetak
✓	website/media sosial

Lampirkan Foto/Informasi Publikasi SP





Diskopnaker Sinjai

Akun resmi Dinas Koperasi UKM dan
Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai

Pesan



Tinggal di Sinjai, Sulawesi Selatan,
Indonesia



Dari Sinjai, Sulawesi Selatan,
Indonesia



Lihat Info Tentang Diskopnaker



4. **(1.a.Ak) SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

SP yang ditetapkan telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berikut klausul sanksi, telah disosialisasikan, dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya, serta konsisten dalam penerapannya termasuk monev berkelanjutan.

Bagaimana kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
	SP terdiri dari 14 Komponen
	6 Komponen <i>Service Delivery</i>
	8 Komponen <i>Manufacturing</i>
✓	SP telah disosialisasikan
	Dilakukan Monev berkelanjutan
	SP melibatkan masyarakat dalam penyusunannya

5. **(1.a.As) Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat**

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada pelaksana layanan secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email dan website/media sosial

Bagaimana pengguna mengakses informasi tentang SP

(√)	Media
	Tatap muka
✓	Membaca di lokasi tempat layanan
	Melalui media sms
	Melalui telepon
✓	Email
✓	Website / Media sosial

6. **(1.a.As) Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat**

Informasi tentang SP dapat diakses dengan bertanya kepada pelaksana layanan secara tatap muka, membaca di lokasi tempat layanan, melalui media sms/telepon, email dan website/media sosial

Bagaimana pengguna mengakses informasi tentang SP

(√)	Media
	Tatap muka
✓	Membaca di lokasi tempat layanan
	Melalui media sms
	Melalui telepon
✓	Email
✓	Website / Media sosial

7. (1.a.B) Tersedia SP yang tepat guna.
Mohon isi kolom berikut sesuai dengan kondisi riil Standar Pelayanan di instansi Saudara

(√)	Pernyataan
✓	SP memberikan kemudahan persyaratan layanan
✓	SP memberikan kemudahan prosedur layanan
✓	SP memberikan kepastian layanan (waktu, biaya, keamanan produk layanan)
✓	SP menyediakan pengelolaan konsultasi dan pengaduan

MAKLUMAT PELAYANAN

8. (1.b.T) Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Maklumat Pelayanan dipublikasikan di media informasi di dalam ruangan (poster/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, media cetak) media sosial atau website dan area pemerintahan lainnya (baliho/billboard).

a. Apakah tersedia maklumat pelayanan?

Ya ✓ Tidak

b. Apakah maklumat pelayanandidokumentasikan?

Ya Tidak ✓

c. Apakah maklumat pelayanandipublikasikan?

Ya ✓ Tidak []



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

9. (1.c.P)Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM.
 Bagaimana upaya penyelenggara layanan untuk melibatkan sebanyak-banyaknya publik dalam mengisiSKM.

√	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak.
	Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan , hanya yang permohonannya disetujui.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali secara langsung dan/atau online.
	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik enam bulan sekali secara langsung dan/atau online.
✓	Pengisian Kuesioner oleh pelanggan/survei hanya dilakukan secara periodik setahun sekali secara langsung dan/atau online.
	tidak ada pengisian SKM

10. (1.c.T) Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisanmasyarakat.
 Informasi SKM tersedia dan dipublikasi di berbagai tempat dan media informasi (tersedia di area ruang pelayanan, media sosial, website, baliho/banner, leaflet/pamflet/brosur, buku saku/katalog, poster dan media cetak).

- a. Apakah tersedia dokumentasi hasil survei kepuasanmasyarakat?

Ya ✓ Tidak []

- b. Sebutkan media publikasi hasil SKM (jawaban dapat lebih darisatu)

(√)	Media Publikasi	(√)	Media Publikasi
✓	Arsip		Pamflet
	Ruang Pelayanan		Brosur
	Media sosial	✓	Buku saku
	Website		Katalog
	Baliho		Poster
	Banner	✓	Media cetak
	Leaflet		

12. **(1.c.Ak)**Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam bentuk saran dan rekomendasi ditindaklanjuti dan dipergunakan sebagai acuan perbaikan layanan dan kebijakan layanan oleh pimpinan daerah maupun pimpinan penyelenggara

Berapa Banyak tindak lanjut hasil SKM untuk setiap jenis pelayanan dilaksanakan?

a. Berapa jumlah jenis pelayanan yang disurvei(X)

3

b. Berapa jumlah jenis pelayanan yang tidak disurvei(Y)

-

c. Berapa jumlah jenis pelayanan yang ditindaklanjuti(Z)

3

13. **(1.c.B)** Kecepatan tindaklanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan. Saran, kritik, dan rekomendasi hasil SKMditindaklanjuti seluruhnya sebelum terbit laporan SKM

a. Apakah hasil SKMditindaklanjuti?

Ya ✓ Tidak []

b. Berapa lama tindak lanjut hasilSKM?

✓	Pernyataan (pilih salah satu jawaban)
	1 tahun setelah laporan SKM terbit
	6 bulan setelah laporan SKM terbit
	3 bulan setelah laporan SKM terbit
✓	1 bulan setelah laporan SKM terbit
	Sebelum laporan SKM terbit sudah ditindaklanjuti (sebelum 1 bulan)

PROFESIONALISME SDM

KOMPETENSI

14. **(2.a.Ak)** Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.

Sebutkan jumlah pelaksana layanan serta kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana layanan?

a. Apakah tersedia informasi mengenai posisi pelaksanapelayanan?

Ya ✓ Tidak []

b. Apakah tersedia informasi mengenai masa kerja pelaksanapelayanan?

Ya ✓ Tidak []

c. Apakahtersediainformasimengenaipendidikanformalpelaksanapelayanan?

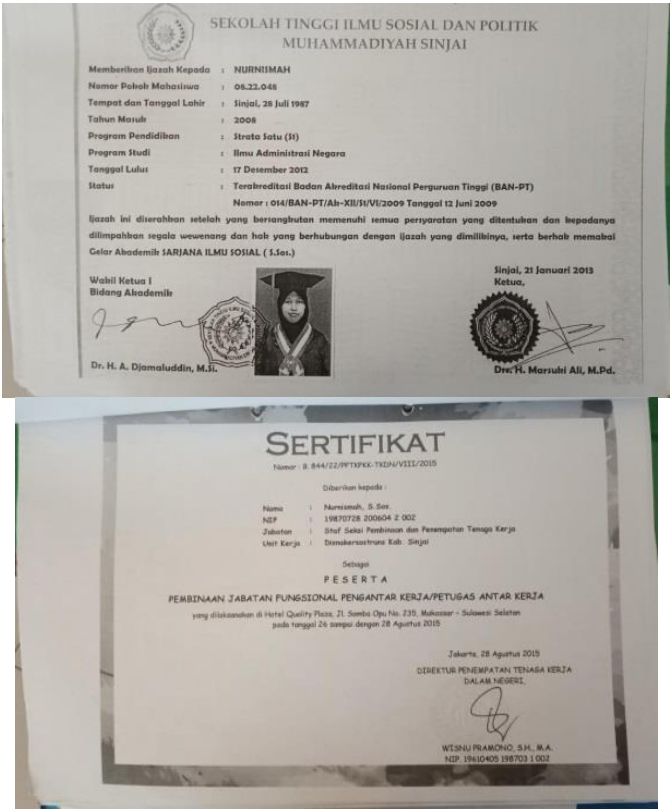
Ya ✓ Tidak []

d. Apakah tersedia informasi mengenai diklat yang pernah diikuti pelaksana pelayanan?

Ya ✓ Tidak []

e. Apakah tersedia informasi mengenai sertifikat yang dimiliki pelaksana pelayanan?

Ya ✓ Tidak []



RESPONSIVITAS

15.(2.b.Ak1) Pelaksana layanan yang responsif waktu.

a. Sebutkan jam kerjakantor?

08:00 – 16:00 WITA

b. Sebutkan jam kerjalayanan?

08:00- 13:00, Istirahat 13:00- 16:00

c. Bagaimana sistem pelayanan pada saat jam istirahat? (pilih salahsatu)

<input checked="" type="checkbox"/>	Saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan
<input type="checkbox"/>	Saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung

d. Sebutkan jangka waktu penyelesaian jenislayanan?

30 Menit

e. Apakah ada pelayanan pada harilibur?

Ya [] Tidak ✓

f. Apakah ada sistem jam kerja tambahan layanan (*extra time system*)

Ya [] Tidak ✓

Sebutkan penambahan waktu ekstra pelayanan(diisi)

16. (2.b.Ak.2) Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).
Bagaimana kesigapan petugas dalam memberikan layanan (waktu respon) ?
(pilih salah satu jawaban)

- a. Sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menungguuntuk dilayani)

☒ b. Cepat (1 – 2menit)

c. Agak lambat (3 – 4menit)

d. Lambat (5 – 7menit)

e. Sangat lambat (diatas 7menit)

KREDIBILITAS / INTEGRITAS

- 17.(2.d.K) Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.
- a. Apakah sudah tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik PelaksanaLayanan?
- Ya ✓ Tidak []
- b. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layananmeliputi:

√	Pernyataan (dapat lebih dari satu)
✓	Hak dan kewajiban
✓	Larangan KKN
✓	Larangan diskriminasi
✓	Sanksi
✓	Penghargaan

Sebutkan nama peraturan tersebut

SK Penetapan Kode Etik

18. (2.e.K1) Pemberian Penghargaan
- Penghargaan adalah media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten. Pemberian penghargan diberikan kepada pegawai dalam kurun waktu tertentu.
- a. Apakah terdapat pemberian penghargaan kepada pegawaiberprestasi
- Ya [√] Tidak []
- b. Berapa jangka waktu pemberianpenghargaan?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
	Tiap 1 bulan
	Tiap 3 bulan
	Tiap 4 bulan
	Tiap 6 bulan
✓	Tiap 1 tahun

19. (2.e.K2) Pemberian Sanksi
- Sanksi adalah media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran sampai dengan pemecatan terhadap kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Berapa lama waktu penetapan pegawai dinyatakan melanggar dan diberikan sanksi?

√	Pernyataan (pilih salah satu)
✓	Selambatnya 1 bulan
	Antara 1 – 3 bulan
	Antara 4 – 6 bulan
	Antara 7 – 12 bulan
	Lebih dari 1 tahun

20. (2.g.Ak) Budaya Pelayanan

Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?

<input checked="" type="checkbox"/>	Mengenakan pakaian seragam khusus
<input checked="" type="checkbox"/>	Mengenakan identitas nama
<input type="checkbox"/>	Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan
<input checked="" type="checkbox"/>	Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
<input type="checkbox"/>	Lainnya,



SARANA PRASARANA

KELAYAKAN RUANG PARKIR, TAMAN DAN PENGHIJAUAN

21. (3.a.As) Tersedia tempat parkir aman dan nyaman.

- a. Apakahtersediatempatparkirkendaraanbermotorbagipenggunalayanan?
Ya ✓ Tidak []
- b. Dimana letak areaparkir
Di dalam area kantor ✓ Di luar area kantor []
- c. Apakah terdapat petugasparkir?
Ya [] Tidak ✓
- d. Bagaimana tarif parkir di unitSaudara?
Gratis ✓ Berbayar [] Rp.
- e. Apakah terdapat pemeriksaan karcis / kartuparkir?
Ya [] Tidak ✓
- f. Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan rodaempat?
Ya ✓ Tidak []
- g. Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Ya [] Tidak ✓

Dalam bentuk(diisi)



KELAYAKAN FASILITAS RUANG TUNGGU PELAYANAN

22. (3.b.k1) Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan
Sebutkan fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Unit Saudara

√	Sarana Ruang Tunggu (dapat lebih dari satu)
	Televisi
	Bahan Bacaan
	Monitor Antrian
✓	AC
	Air Minum
✓	hotspot/wifi
	area merokok
	ruang ibadah



23.(3.b.As) Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.

a. Apakah tersedia toilet di area ruang tunggu pelayanan?

Ya ☐ Tidak ☐

b. Jika jawaban “ya”, sarana apa saja yang tersedia

√	Fasilitas Toilet (dapat lebih dari satu)
	Kloset Duduk
✓	Kloset Jongkok
	Wastafel
	Toiletres (tissue, sabun dll)
✓	Air Bersih

c. Apakah toilet pria dan toilet wanita telah dipisahkan?

Ya ☐ Tidak ☒

KELAYAKAN FASILITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS

24. (3.c.K) Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Sebutkan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus di unit Saudara

Lampirkan Foto Fasilitas Berkebutuhan Khusus

√	Sarana Prasarana
	step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda
	toilet khusus difabel
	loket khusus
	petugas khusus
	Kursi roda
	Lainnya (diisi di bawah)
✓	...tdk ada sarana

SARANA PENUNJANG LAINNYA

25. (3.d.As1) Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK

Apakah tersedia sarana prasarana penunjang berikut di unit pelayanan Saudara? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Sarana Prasarana
	kanin untuk pengguna layanan
	fasilitas mesin fotocopy
	Ruang Laktasi/nursery
	Arena Bermain Anak
✓	Tdk ada sarana

SARANA FRONT OFFICE

26. (3.e.As2) Tersedia sarana *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.

Apakahtersediasaranalayanankonsultasidaninformasiberuparuangankhusus (dapat digabung dengan pengaduan) di bagian depan kantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layananlainnya? Beri tanda ✓ pada kolom yang sesuai!

Ya [] Tidak ✓
Lampirkan Foto Front Office Konsultasi

27. (3.e.As4) Tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.

Apakah tersedia sarana layanan pengaduan berupa ruangan khusus (dapat digabungdengankonsultasidaninformasi)dibagiandepankantor/terlihat/mudah diakses yang terpisah dari layanan lainnya.? Beri tanda ✓ pada kolom yang sesuai!

Ya [] Tidak ✓
✓



SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

28. (4.a.T) Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.

a) Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik?

Ya ✓ Tidak []

b) Berupa apakah sistem informasi pelayanan publik? (dapat lebih dari satu)

Elektronik [] Non elektronik ✓

c) Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik berupa website? (dapat lebih dari satu)

Online ✓ Offline []

Jika ada, isikan nama alamat website:

www.diskopnaker.sinjaikab.go.id

d) Unsur yang termuat dalam SIPP

√	Unsur SIPP (dapat lebih dari satu)
✓	1. Profil Penyelenggara
✓	2. Pelaksana
✓	3. Standar pelayanan
✓	4. Maklumat pelayanan
✓	5. Pengelolaan pengaduan
✓	6. Penilaian kinerja lembaga

29. (4.a.B) Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

a) Apakah tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik?

Ya ✓ Tidak []

b) Fitur Sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik

√	Fitur SIPP (dapat lebih dari satu)
✓	1. Sistem data informasi
	2. Aplikasi otomatisasi proses kerja (bisnis proses)
	3. Keuangan
	4. Sistem Pengelolaan Pengaduan
✓	5. SKM
	6. SDM



Diskopnaker Sinjai

Akun resmi Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai

 [Pesan](#)





-  **Tinggal di Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia**
-  **Dari Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia**
-  **Lihat Info Tentang Diskopnaker**

30. (4.a.Ak1) Kepemilikan situs dan Pengelola Situs unitpelayanan
a) Jenis situs yangdimiliki?

√	Jenis Situs (dapat lebih dari satu)
	Blogspot
	CMS (Joomla, Wordpress)
✓	Media Sosial
✓	Website

b) Jenis kepemilikan situs yang dimiliki? (pilih salahsatu)

√	Jenis kepemilikan situs (pilih salah satu)
	Komersil non pemerintah
	Milik SKPD lain di lingkungan Pemda
	Milik Pemda
✓	Milik unit pelayanan dan dikelola oleh unit pelayanan

31. (4.a.Ak2) Pemutakhiran data dan informasi situs.

a. Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?

Ya ✓ Tidak []

b. Berapa lama jangka waktu pemutakhiran informasi pelayanan publik? (pilih salah satu)

√	Jangka Waktu Pemutakhiran (pilih salah satu)
	Setiap hari
	Setiap minggu
	Setiap bulan
	Setiap semester
✓	Setiap tahun

32. (4.b.T) Tersedia informasi non elektronik (poster / spanduk / leaflet / buku / dokumen / bahan cetak lain) yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat

Sebutkan lokasi publikasi SIPP non elektronik yang dimiliki di unit Saudara

√	Lokasi Publikasi (dapat lebih dari satu)
✓	Di area ruang pelayanan
	Ruang publik (contoh alun-alun, perempatan jalan dll)
	Perpustakaan daerah
	Kantor pemerintah yang lain
	Didistribusikan ke <i>stakeholder</i>

KONSULTASI DAN PENGADUAN

MEDIA KONSULTASI

33. **(5.1.a.K)** Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Sebutkan sarana dan media konsultasi layanan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Konsultasi (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Ruang khusus konsultasi	
	Alamat surat konsultasi	
	SMS	
	Email	kopukm.sinjai@gmail.com
	Telepon	(0482) 2425381
	Website	www.diskopnaker.sinjaikab.go.id
	Media sosial	Diskopnaker sinjai
	Petugas khusus penanganan konsultasi	

34. **(5.1.a.As)** Tersedia rubrik,dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.

a. Apakah arsip proses konsultasi telah dimuat di media informasi bagi masyarakat?

Ya ✓ Tidak []

b. Jika ada, sebutkan nama mediainformasi:

No.	Nama Media Informasi	
1	Website	www.diskopnaker.sinjaikab.go.id
2	Majalah	
3	Email	kopukm.sinjai@gmail.com
4	Media Sosial	Diskopnaker sinjai
5	

MEDIA PENGADUAN

35. **(5.2.a.K)** Tersedia sarana pengaduan yg mudah diakses semua pengguna layanan.

Sebutkan sarana dan media pengaduan yang tersedia di unit Saudara

√	Sarana dan Media Pengaduan (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
	Kotak pengaduan	Teras kantor
	Alamat surat pengaduan	
	Petugas khusus penanganan pengaduan	
	Email	Kopukm.sinjai@gmail.com
	SMS / Telepon	(0482)2425381
	Website	www.diskopnaker.sinjaikab.go.id
	Media sosial	Diskopnaker sinjai

36.5.2.a.As Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

Apakah **HASIL** penanganan pengaduan masyarakat diarsipkan dan didokumentasikan? Beri tanda √ pada kolom yang sesuai!

√	Pernyataan (pilih salah satu)
✓	Terdapat sistem dokumentasi/arsip manual.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip dengan bentuk softcopy dan hardcopy.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip berbasis IT dan manual, dan dapat diakses berdasarkan permintaan.
	Terdapat sistem dokumentasi/arsip IT dan manual dan dapat diakses secara langsung.
	Arsip proses/hasil pengaduan terdokumentasi dan mudah diakses di website, majalah, dokumen/arsip lainnya.

37. (6) Inovasi Pelayanan Publik

a. Apakah tersedia inovasi pelayanan publik

Ya ☐ Tidak ☒

Jika tersedia inovasi, apa nama inovasi tersebut (diisi di bawah)

b. Berapa lama inovasi dilaksanakan?

Lebih dari 1 tahun ☐ Kurang dari 1 tahun ☐

c. Apakah inovasi dilaksanakan secara berkelanjutan

Ya ☐ Tidak ☒

d. Apakah inovasi sudah atau dapat direplikasi

Ya ☐ Tidak ☒

e. Apakah inovasi sudah diikuti sertakan dalam **Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)**

Ya ☐ Tidak ☒

f. Sebutkan penghargaan yang diterima inovasi

√	Penghargaan (dapat lebih dari satu)
	TOP 99 KIPP
	TOP 9/TOP 35/TOP 40 KIPP
	Penghargaan dari instansi lain (di luar KemenPANRB)
	Sudah pernah diikuti sertakan dalam UNPSA

38. E-Services

E-service adalah penyediaan layanan melalui Internet, baik layanan komersial (perdagangan) maupun layanan non-komersial (biasanya disediakan oleh pemerintah) dimana terjadi transaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

a. Apakah tersedia layanan e-service di unit Saudara

Ya ☐ Tidak ☒

b. Sebutkan layanan apa saja yang sudah menerapkan e-service

1	
2	
3	
4	
5	

c. Bagaimanakah penerapan e-service di unit Saudara? (pilih salah satu)

	Keseluruhan proses (dari awal sampai akhir mendapatkan layanan)
	Hanya pada sebagian proses

39. Cashless Payment (sistem pembayaran non tunai)

a. Sistem pembayaran yang digunakan di unit Saudara

√	Sistem Pembayaran (dapat lebih dari satu)	
	Pembayaran Tunai	
	Pembayaran Non Tunai, berupa:	
		Transfer
		E-money
		Mesin EDC (untuk kartu debit/kredit)

b. Apakah pembayaran non tunai berlaku untuk seluruh jenis layanan?

Seluruh ☐ Sebagian ☐

c. Sebutkan jenis pelayanan yang menerapkan sistem pembayaran nontunai

1	
2	
3	
4	
5	
6	