

MONITORING DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2020

NAMA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH :

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator		Bobot	Keterangan
1	Standar Pelayanan Publik	1	Persyaratan	6	
		2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	6	
		3	Produk Pelayanan	6	
		4	Jangka waktu penyelesaian	12	
		5	Biaya/Tarif	12	
2	Maklumat Pelayanan	6	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12	
3	Sistem Informasi Pelayanan	7	Ketersediaan Informasi Pelayanan publik elektronik dan non elektronik	12	
4	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	8	Ketersediaan ruang tunggu	3	
		9	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2	
		10	Ketersediaan loket/meja pelayanan	3	
5	Pelayanan Khusus	11	Ketersediaan sarana/prasarana khusus	2	
		12	Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2	
6	Pengelolaan Pengaduan	13	Ketersediaan sarana pengaduan	5	
		14	Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan	3	
		15	Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5	
7	Penilaian Kinerja	16	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2.5	
8	Visi, Misi, dan Motto	17	Ketersediaan visi dan misi pelayanan	2	
		18	Ketersediaan motto pelayanan	2	
9	Atribut	19	Ketersediaan petugas penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5	
TOTAL				100	