



INSTRUMEN

REFORMASI BIROKRASI

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN IMANUDDIN
PANGKALAN BUN**



RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN
Jalan Sultan Imanuddin No.17 Pangkalan Bun

DAFTAR ISI

Halaman Judul

DAFTAR ISI

1. MANAJEMEN PERUBAHAN.....	1
2. DEREGULASI KEBIJAKAN	4
3. PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI.....	5
4. PENATAAN TATALAKSANA.....	7
5. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM	9
6. PENGUATAN AKUNTABILITAS	13
7. PENGUATAN PENGAWASAN	15
8. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	18

1. MANAJEMEN PERUBAHAN

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
1.1. TIM REFORMASI BIROKRASI:	1. Tim Reformasi Birokrasi/Penangguna jawab Reformasi Birokrasi unit kerja telah dibentuk	1. SK Tim RB			
	2. Tim Reformasi Birokrasi/Penangguna jawab Reformasi Birokrasi unit kerja telah melaksanakan tugas sesuai rencana kerja	1. Regulasi perencanaan dan evaluasi RB			
		2. Rencana Kerja / rencana aksi tim RB unit kerja			
	3. Tim Reformasi Birokrasi/Penangguna jawab Reformasi Birokrasi unit kerja telah melakukan monitoring dan evaluasi rencana kerja, dan hasil evaluasi telah ditindaklanjuti	1. Hasil Monitoring dan Evaluasi (UMAN rapat hasil monev tim RB terhadap rencana kerja)			
		2. Tindaklanjut hasil evaluasi			
1.2. ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI	1. Rencana Kerja Reformasi Unit Kerja telah disusun dan diformalkan	1. Rencana Kerja RB (ditetapkan oleh kepala unit /SK)			
	2. Telah terdapat sosialisasi/internalisasi Road Map/Rencana Kerja Reformasi Birokrasi unit kerja kepada anggota organisasi	1. Bukti sosialisasi rencana Kerja (dilaksanakan sosialisasi/internalisasi road map/rencana kerja reformasi birokrasi unit kerja kepada anggota organisasi. (UMAN rapat sosialisasi rencana kerja RB)			
	3. Rencana Kerja Reformasi Birokrasi unit kerja selaras	1. Hasil reuiu keselarasan Rencana kerja			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	dengan Road Map				
1.3. PEMANTAUAN DAN EVALUASI REFORMASI BIRORKASI	1. Pelaksanaan PMPRB dilakukan oleh Asessor dengan ketentuan yang berlaku	1. SK/ST tim asesor internal (Surat penunjukan asesor unit)			
	2. Para asesor mencapai konsensus atas pengisian kertas kerja sebelum menetapkan nilai PMPRB	1. Asesor internal telah memiliki kompetensi RB secara memadai (notulen rapat hasil konsensus atas pengisian kertas kerja)			
	3. Rencana aksi tindak lanjut (RATL) telah dikomunikasikan dan dilaksanakan	1. Terdapat rencana aksi tindak lanjut (Sosialisasi rencana aksi, hasil tindak lanjut)			
	4. Penanggungjawab RB internal unit kerja telah melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan rencana kerja	1. Telah ada hasil pemantauan dan evaluasi rencana kerja (Laporan hasil monev rencana kerja/notulen rapat, penilaian hasil dari pelaksanaan rencana kerja)			
1.4. PERUBAHAN POLA PIKIR DAN BUDAYA KINERJA	1. Terdapat keterlibatan pimpinan tertinggi/pimpinan unit kerja secara aktif dan berkelanjutan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi	1. SOP pedoman penyelenggaraan perubahan Pola pikir dan budaya kerja dengan keterlibatan pimpinan			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
		2. Terdapat SK Kelompok Budaya Kerja/ agent of change ataupun role model (adanya intruksi, pemberitahuan, kebijakan, saran, inovasi terkait RB oleh pimpinan unit.)			
	2. Terdapat upaya untuk menggerakkan organisasi/unit kerja dalam melakukan perubahan melalui pembentukan agent of change ataupun role model	1. Terdapat rencana dan laporan perubahan Pola pikir dan budaya kerja			
		2. SK pimpinan yang menunjuk agent perubahan			
		3. Bukti penyelenggaraan KBK Terdapat keterlibatan pimpinan tertinggi/pimpinan unit kerja secara aktif dan berkelanjutan dalam pelaksanaan KBK dan reformasi birokrasi sampai ke pimpinan menengah dan bawah			

2. DEREGULASI KEBIJAKAN

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
2.1. HARMONISASI	1. Telah dilakukan identifikasi, analisis, dan pemetaan terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/sinkron yang akan direvisi/dihapus	1. Terdapat regulasi penyusunan peraturan/ pedoman/sistem/ SOP/juklak yang memuat pengusulan peraturan perundangan, dan reviu/ evaluasi/revisi di tingkat PD dan kooordinasi ke PD terkait			
		2. Terdapat hasil identifikasi, analisis, dan pemetaan terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/sinkron yang akan direvisi/dihapus (notulen, revisi draf kebijakan, notim, telaahan staf, laporan terkait identifikasi, analisa dan pemetaaan kebijakan yang tidak sinkrone./ hasil inventarisasi & pemetaan thd peraturan yg tdk sinkron)			
	2. Telah dilakukan revisi peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis / tidak sinkron	1. Bukti revisi peraturan/ pedoman/sistem/ SOP/juklak terkait			

3. PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
3.1. EVALUASI KELEMBAGAAN	1. Telah dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk menilai ketepatan fungsi dan ketepatan ukuran organisasi	1. Penyusunan analisis jabatan, notulen rapat terkait evaluasi organisasi/data evaluasi kelembagaan perangkat daerah, perda/perbup ttg pembentukan susunan perangkat daerah, perbup tupoksi			
	1. Telah dilakukan evaluasi yang mengukur jenjang organisasi	1. Minta hasil evaluasi dari bag.organisasi/ dokumen evaluasi rincian tugas, rapat pembahasan evaluasi kelembagaan			
	2. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan duplikasi fungsi	1. Minta hasil evaluasi dari bag.organisasi/dokumen hasil evaluasi kelembagaan, laporan tahunan evaluasi kelembagaan, hasil mapping tupoksi			
	3. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan adanya pejabat yang melapor kepada lebih dari seorang atasan	1. Perda/perbup tentang pola koordinasi perangkat daerah/instansi vertikal			
	4. Telah dilakukan evaluasi kesesuaian tugas dan fungsi dengan sasaran kinerja unit organisasi di atasnya	1. Dokumen hasil evaluasi anjab oleh organisasi/dokumen hasil evaluasi kelembagaan			
	5. Telah dilakukan evaluasi yang	1. Penilaian dg Perbub SOTK			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	menganalisis rentang kendali terhadap struktur yang langsung berada di bawahnya.	2016/ dokumen evaluasi kelembagaan			
	6. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kesesuaian struktur organisasi/unit kerja dengan kinerja yang akan dihasilkan	1. Dokumen hasil analisa beban kerja, dokumen hasil evaluasi kelembagaan, perda /perbup kelembagaan			
	7. Telah dilakukan evaluasi atas kesesuaian struktur organisasi dengan mandat /kewenangan lembaga	1. Evaluasi kelembagaan, dan evaluasi rincian tugas			
	8. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan tumpang tindih fungsi dengan instansi lain	1. Dokumen hasil evaluasi kelembagaan			
	9. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemampuan struktur organisasi untuk adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis	1. Dokumen hasil evaluasi kelembagaan			
3.1. TINDAK LANJUT EVALUASI	1. Hasil evaluasi telah ditindaklanjuti dengan mengajukan perubahan organisasi	1. Hasil evaluasi kelembagaan/anjab dari organisasi.			
	2. Hasil evaluasi untuk ditindaklanjuti dengan penyederhanaan birokrasi	1. Tindak lanjut draf perbup			

4. PENATAAN TATALAKSANA

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
4.1. PROSES BISNIS DAN PROSEDUR OPERASIONAL TETAP (SOP)	1. Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan pedoman penyusunan Peta Proses Bisnis	1. Pelaksanaan penyusunan Peta proses bisnis sesuai dengan tupoksi (UMAN)			
	2. Telah tersedia peta proses bisnis yang sesuai dengan tugas dan fungsi	1. Peta proses bisnis sesuai dengan tupoksi			
	3. Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan dokumen rencana strategis dan rencana kerja organisasi	1. Pelaksanaan penyusunan Peta proses bisnis sesuai dengan renstra dan renja organisasi			
	4. Telah memiliki peta proses bisnis yang sesuai dengan tugas dan fungsi dan selaras dengan Kinerja Organisasi secara berjenjang	1. Pelaksanaan penyusunan Peta proses bisnis sesuai dengan tupoksi dan selaras dengan kinerja organisasi secara berjenjang			
	5. Peta proses bisnis sudah dijabarkan ke dalam prosedur operasional tetap (SOP)	1. SOP yang telah disusun oleh unit kerja			
	6. Telah dilakukan penjabaran peta lintas fungsi (peta level n) ke dalam SOP	1. SOP yang telah disusun oleh unit kerja			
	7. Prosedur operasional tetap (SOP) telah diterapkan	1. SOP yang telah disusun oleh unit kerja			
	8. Peta proses bisnis dan Prosedur operasional telah dievaluasi dan disesuaikan dengan perkembangan tuntutan efisiensi, dan efektivitas birokrasi	1. Hasil monev SOP			
	9. Telah dilakukan evaluasi terhadap	1. Hasil monev terhadap			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	peta proses bisnis yang sesuai dengan efektivitas hubungan kerja antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi	peta proses bisnis yang sesuai denganevektifitas hubungan kerja antar unit organisasi			
4.2. KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK	1. Adanya kebijakan pimpinan tentang keterbukaan informasi publik	1. Perda/perbup tentang daftar informasi publik dan informasi yang dikecualikan di pemkab.Kobar,			
		2. SK dari PPID, memastikan adanya kebijakan keterbukaan informasi publik			
		3. SK tim KIP/PPID			
		4. SOP penyelenggaraan KIP			
	2. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik	1. Bukti Penerapan KIP			
		2. Laporan dan Evaluasi KIP hasil monev , (Web, pengaduan, bukti dokumentasi tentang kebijakan tererbukaan informasi) lebih mengarahkan pada implementasi			

5. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
5.1 PERENCANAAN KEBUTUHAN PEGAWAI SESUAI DENGAN KEBUTUHAN ORGANISASI	1. Perhitungan kebutuhan pegawai telah dilakukan sesuai kebutuhan unit kerja	1. Regulasi Perencanaan kebutuhan, anjab, ABK.			
		2. Hasil anjab, daftar usulan formasi pegawai,			
	2. Analisis jabatan dan analisis beban kerja telah dilakukan	1. Hasil Anjab dan ABK pada unit kerja			
		2. Perhitungan Kebutuhan Pegawai			
	3. Analisis jabatan dan analisis beban kerja telah sesuai kebutuhan unit kerja dan selaras dengan kinerja utama	1. Bukti Keselarasan anjab dan ABK dengan kinerja utama/kebutuhan			
5.2 PENGEMBANGAN PEGAWAI BERBASIS KOMPETENSI	1. Telah diidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi	1. Regulasi pengembangan pegawai			
		2. Telah dilakukan identifikasi kebutuhan (dokumen analisa kebutuhan diklat pegawai, peta kompetensi)			
	2. Telah dilakukan pengembangan pegawai berbasis kompetensi sesuai dengan rencana dan kebutuhan pengembangan kompetensi	1. Bukti penerapan dan Laporan pengembangan pegawai berbasis kompetensi (laporan pelaksanaan diklat)			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
5.3 PENETAPAN KINERJA INDIVIDU	1. Penerapan penetapan kinerja individu	1. Regulasi pengusulan dan Penetapan Kinerja Individu dan pengembangan pegawai termasuk reward dan punishment			
		2. Penetapan Kinerja Individu sesuai IKI (Perjenjianan kinerja indifidu, SKP, SIM-K)			
	2. Terdapat penilaian kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi	2. SKP			
	3. Ukuran kinerja individu telah memiliki kesesuaian dengan indikator kinerja individu level di atasnya	1. SKP, hasil cascading, perbandingan dengan PK			
	4. Pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodik	1. Pengukuran Kinerja Individu dan SKP			
	5. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas pencapaian kinerja individu.	1. Kebijakan, prosedur, hasil monev atas pencapaian kinerja individu, SIM K			
		2. Monev Kinerja individu dan Capaian SKP			
	6. Hasil penilaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pengembangan karir individu/pemberian penghargaan dan sanksi lainnya	1. Regulasi persyaratan proses kenaikan pangkat JFU, JFT SKP /SIM K			
		2. Bukti penggunaan penilaian kinerja untuk pengembangan karir termasuk Reward and punishment			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
5.4 PENEGAKAN ATURAN DISIPLIN/KODE ETIK/KODE PERILAKU PEGAWAI	1. Aturan disiplin/kode etik/kode perilaku instansi telah ditetapkan	1. Perda/Perbup tentang kode penetapan Kode etik pemkab, surat edaran Bupati			
		2. Regulasi disiplin/kode etik/kode perilaku instansi			
		3. Bukti sosialisasi dan Implementasi SOP			
	2. Adanya monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku instansi	1. SK tentang penjatuhan disiplin atau surat teguran laporan pelaksanaan pembinaan disiplin pegawai, undangan rapat, notulen, daftar hadir, koordinasi			
		2. Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan disiplin/kode etik/kode perilaku			
5.5 PELAKSANAAN EVALUASI JABATAN	1. Unit kerja telah mengimplementasikan Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)	1. Analisa anjab, data SKJ dari BKPP, peta jabatan			
		2. Regulasi penyusunan SKJ			
		3. Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)			
		4. Implementasi SKJ			
	2. Unit kerja telah melaksanakan evaluasi jabatan berdasarkan SKJ	1. Hasil Evaluasi jabatan berdasarkan SKJ (data SKJ dari BKPP, hasil monev.)			
5.6 SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN	1. Sistem informasi kepegawaian dapat diakses oleh pegawai	1. Perda/perbup tentang pedoman pengelolaan sistem informasi manajemen			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
		kepegawaian, Bukti dari Sim kepegawaian,			
		2. SOP pengendalian SIK			
		3. Bukti penerapan dan laporan penyelenggaraan pengendalian SIK			

6. PENGUATAN AKUNTABILITAS

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
6.1 KETERLIBATAN PIMPINAN	1. Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada saat penyusunan Renstra	1. Perda tentang RPJMD, Daftar hadir rapat pada penyusunan renstra, undangan, notulen, intruksi hasil koordinasi penyusunan renstra.			
	2. Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada saat penyusunan Penetapan Kinerja	1. Dokumen perjanjian kinerja, Daftar hadir rapat, undangan, notulen, intruksi,			
	3. Pimpinan unit kerja memantau pencapaian kinerja secara berkala	1. Pengukuran kinerja triwulanan, renja, evaluasi rencana aksi, pemantauan atau disposisi, intruksi capaian kinerja			
	4. Pimpinan unit kerja telah memahami kinerja yang harus dicapai dalam jangka menengah	1. Pengukuran kinerja triwulanan, renja, Daftar hadir rapat, undangan, notulen, intruksi			
	5. Pimpinan unit kerja memahami kinerja yang diperjanjikan di setiap tahun	1. Pengukuran kinerja triwulanan, renja			
	6. Pimpinan unit kerja memantau pencapaian kinerja secara berkala	1. Hasil evaluasi capaian kinerja 3 bulanan, lihat nilai SAKIP pada unit kerja di bagian evaluasi.			
6.2 PENGELOLAAN AKUNTABILITAS	1. Terdapat upaya peningkatan	1. Surat tugas pelaksanaan diklat, sosialisasi, bimtek,			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
KINERJA	kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja	asistensi tentang akuntabilitas kinerja, bimtek LKJIP			
	2. Pemutakhiran data kinerja dilakukan secara berkala	1. Laporan capaian kinerja 3 bulanan			

7. PENGUATAN PENGAWASAN

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
7.1. GRATIFIKASI	1. Telah dilakukan <i>public campaign</i>	1. Sosialisasi, bimtek, workshop tentang gratifikasi dan anti korupsi			
	2. Penanganan gratifikasi telah diimplementasikan	1. Laporan pengendalian gratifikasi, UPG melaporkan praktek gratifikasi			
	3. Telah dilakukan evaluasi atas kebijakan penanganan gratifikasi	1. Laporan Monev implementasi pengendalian gratifikasi			
	4. Hasil evaluasi atas penanganan gratifikasi telah ditindaklanjuti	1. Laporan tindak lanjut penanganan gratifikasi			
7.2. PENERAPAN SPIP	1. Telah mengidentifikasi lingkungan pengendalian	1. Perda/perbup tentang kode etik pegawai, tentang SOP penyelenggaraan pemerintah daerah, pembentukan satgas SPIP di unit kerja.			
	2. Telah dilakukan penilaian risiko unit kerja	1. Dokumen hasil penilaian resiko, laporan hasil monev SPIP			
	3. Telah dilakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang telah diidentifikasi	1. Dokumen Rencana tindak pengendalian, laporan hasil monev SPIP			
	4. Sistem Pengendalian Internal (SPI) telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak terkait	1. sosialisasi/workshop/diklat/bimtek SPIP			
	5. Telah dilakukan pemantauan	1. Penilaian maturitas SPIP, laporan Monev SPIP			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	pengendalian intern				
	6. Unit kerja telah melakukan evaluasi atas Penerapan SPI	1. Laporan evaluasi SPIP			
7.3. PENGADUAN MASYARAKAT	1. Hasil penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	1. laporan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat			
	2. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	1. Laporan hasil monev penanganan pengaduan, laporan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat			
	3. Hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	1. Rekapitulasi TL, laporan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat			
7.4. WHISTLE-BLOWING SYSTEM	1. <i>Whistle Blowing System</i> telah disosialisasikan	1. Sosialisasi <i>Whistle blowing system</i> keseluruh unit kerja			
7.5. PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN	1. Penanganan Benturan Kepentingan telah disosialisasikan	1. Sosialisasi tentang benturan kepentingan			
	2. Penanganan Benturan Kepentingan telah diimplementasikan	1. OPD membuat identifikasi benturan kepentingan			
	3. Telah dilakukan evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan	1. Laporan Monev implementasi benturan kepentingan			
	4. Hasil evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan telah	1. Dokumentasi tindaklanjut hasil evaluasi benturan kepentingan			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	ditindaklanjuti				
7.6. PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS	1. Telah dilakukan penancangan Pembangunan zona integritas level unit kerja	1. Dokumen penancangan Zona Integritas			
	2. Telah dilakukan pembangunan zona integritas	1. SK Tim pendamping Zona Integritas, rapat/koordinasi/workshop tentang pembangunan integritas			
	3. Telah dilakukan evaluasi atas pembangunan zona integritas	1. Hasil Evaluasi Zona Integritas			

8. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
8.1 STANDAR PELAYANAN	1. Terdapat kebijakan standar pelayanan	1. Perda/perbup tentang standar pelayanan, SOP, SPM			
	2. Standar pelayanan telah dimaklumkan	1. Bukti dokumentasi bahwa SOP sudah di informasikan, penerapan SPM.			
	3. Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan	1. Survei kepuasan masyarakat, dokumen reviu tentang standar pelayanan			
8.2 BUDAYA PELAYANAN PRIMA	1. Telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima	1. Surat tugas, sertifikat pelatihan, sosialisasi, bimtek tentang penerapan budaya pelayanan prima (sosialisasi budaya kerja, workshop pelayanan prima)			
	2. Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media	1. Bukti dokumentasi, web.dll, unit layanan informasi.			
	3. Telah terdapat sistem pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pemberi pelayanan	1. e kinerja, perbup TPP, perda/perbup tentang pelayanan publik/juklak pelayanan prima.			
	4. Telah terdapat sistem pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar	1. Perda/perbup tentang pelayanan publik/juklak pelayanan prima, sistem pemberian kompensasi			
	5. Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi	1. Perda/perbup tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
	6. Telah terdapat inovasi pelayanan	1. Bukti dokumentasi inovasi layanan			
1. PENGELOLAAN PENGADUAN	1. Terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan	1. Website, kontak aduan disetiap unit kerja, bukti pengaduan, dokumentasi media konsultasi dan pengaduan			
	2. Terdapat unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan	1. SK pengelola SP4N Lapor atau surat tugas, perda/perbup tentang pelayanan informasi dan keluhan.			
	3. Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan	1. Bukti dokumentasi tindak lanjut atas dokumentasi pengaduan			
	4. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi	1. Dokumen evaluasi atas penanganan pengaduan atau keluhan, rapat, undangan daftar hadir rapat evaluasi tindak lanjut atas pengaduan sumber data kominfo			
2. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN	1. Dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	1. Indeks kepuasan pengguna layanan, laporan hasil survei kepuasan masyarakat			
	2. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka	1. Bukti dokumentasi hasil survei dipublikasikan secara online dan offline, papan informasi pada OPD masing			

KRITERIA	ELEMEN PENILAIAN	TELUSUR	Kelengkapan		RTL
			Ada	Tidak	
		- masing			
	3. Dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat	1. Bukti dokumentasi, undangan, notulen atau disposisi pimpinan terkait tindak lanjut hasil survei			
3. PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI	1. Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan	1. Pendaftaran online, SIM RS dll			
	2. Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus	1. Laporan pelaksanaan Teknologi informasi, bukti upgrade website atau aplikasi			