

**Panduan Pemenuhan Kepatuhan
Standar Pelayanan Publik
Di Provinsi Nusa Tenggara Barat**



Disusun oleh:
Perwakilan Ombudsman RI
Nusa Tenggara Barat

**Jl. Majapahit No. 12 A, Taman Sari, Kecamatan Ampenan
Kota Mataram – Nusa Tenggara Barat 83115
Telp. 08111323737**

2023

KATA PENGANTAR

Sejak tahun 2013 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya Bidang Pencegahan Maladministrasi, telah melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di 11 Pemda dan kabupaten/kota di Nusa Tenggara Barat. Penilaian itu akan terus dilakukan setiap tahun berdasarkan amanat Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mengusung 4 (empat) tujuan. **Pertama**, mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public. **Kedua**, mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. **Ketiga**, mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. **Keempat**, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Panduan Pemenuhan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Di Provinsi Nusa Tenggara Barat berisikan tentang bagaimana menilai pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik. dimensi dan variabel-variabel penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Selain itu, Panduan juga menyajikan dimensi, variabel setiap, indikator-indikator variabel dan rincian indikator-indikator variabel.

Penulis berharap panduan ini dapat berguna bagi Pemda dan unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai secara mandiri terhadap kepatuhan standar pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat. Selain itu, panduan dapat digunakan oleh BUMD dan swasta yang diberi kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik menilai secara mandiri terhadap kepatuhan standar pelayanan publik.

Penulis menyadari bahwa panduan ini belum sempurna baik dari segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu, kami membuka pintu untuk menerima masukan dari pembaca agar kami dapat memperbaiki panduan ini.

Akhirnya, segenap penulis berharap panduan ini bermanfaat bagi Pemda dan unit penyelenggara pelayanan publik di provinsi Nusa Tenggara Barat di dalam melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.

Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak, terutama segenap Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah memberi kontribusi pemikiran sehingga panduan ini tersaji dihadapan pembaca.

Mataram, April 2023

Tim Penulis

Daftar Isi
Panduan Pemenuhan Kepatuhan Standar Pelayanan
Publik Di Provinsi Nusa Tenggara Barat

Latar belakang	1
Ruang Lingkup Pelayanan Publik	2
Dasar Hukum	5
Pengertian Umum	5
Maksud dan Tujuan	6
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
Apa Manfaat Panduan ?	7
Bagaimana menggunakan Panduan ini ?	8
Siapa Yang Dapat Menggunakan Panduan ?	8
Apa Komponen Pelayanan Publik ?	8
Dimensi, Variabel dan Indikator Variabel	12
1. Variabel Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik	13
2. Variabel Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan	13
3. Variabel Ketersediaan Standar Pelayanan Publik	13
4. Variabel Persepsi Maladministrasi	14
5. Variabel Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	14
Penutup	14

Panduan Pemenuhan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Di Provinsi Nusa Tenggara Barat

Latar Belakang



Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan Negara untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian, Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dengan mewujudkan sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan bangsa. Pernyataan di atas merupakan cita-cita bangsa Indonesia sekaligus sebagai sandaran filosofis dalam berbangsa dan bernegara.

Dalam perjalanan waktu, Pemerintah berkehendak mengakselerasikan cita-cita bangsa Indonesia itu yang salah satu upayanya dengan mengundang UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan UU No. 25 Tahun 2009 adalah:

1. Mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Memenuhi penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

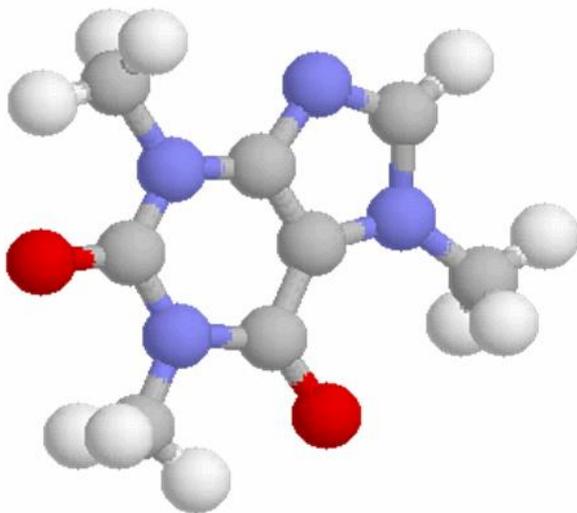
Dengan demikian, pelayanan publik bukan sebatas dimaknai sebagai proses birokrasi tehnokratis. Pelayanan publik merupakan proses untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia bermakna Negara berkewajiban melindungi semua komponen pembentuk bangsa, yaitu rakyat, pemerintah, nilai-nilai bangsa dan teritori kedaulatan Negara, termasuk kekayaan sumber daya alam yang terkandung di dalamnya.

Sedangkan memajukan kesejahteraan umum dimaknai Negara secara berkeadilan berkewajiban mensejahterakan dan memakmurkan bangsa baik secara materil maupun spiritual. Sementara, mencerdaskan kehidupan

bangsa dimaknai Negara memastikan setiap warga Negara berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dan ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.

Panduan ini disusun berdasarkan pengalaman Perwakilan Ombudsman RI NTB dalam menilai kepatuhan standar kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan terhadap 11 Pemda provinsi dan kabupaten/kota di NTB tahun 2022. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik diberi tugas Negara untuk menilai kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia. Panduan ini disusun dimaksudkan agar dapat digunakan oleh unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik di NTB untuk melakukan pemenuhan secara mandiri (*self assessment*) untuk mencapai kepatuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik.



Sesuai Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi **pelayanan barang publik, jasa publik** dan **pelayanan administratif**. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi bidang:

1. Pendidikan.
2. Pengajaran.
3. Pekerjaan dan usaha.
4. Tempat tinggal.
5. Komunikasi dan informasi.
6. Lingkungan hidup.
7. Kesehatan.
8. Jaminan social.
9. Energi.
10. Perbankan.
11. Perhubungan.
12. Sumber daya alam.
13. Pariwisata.
14. sektor strategis lainnya.

Barang publik yang dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) UU No. 25 Tahun 2025 meliputi:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi **misi negara** yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh: 1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia; 2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi; 3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri); 4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik; 5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan 6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Sedangkan pelayanan atas **jasa publik** dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) UU No. 25 Tahun 2025, meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan

belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi **misi negara** yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh: 1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta; 2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional; 3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah; 4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah; 5. jasa pendirian panti sosial; dan 6. jasa pelayanan keamanan.

Sementara pelayanan **administratif** yang dimaksud dalam Pasal 5 ayat (7) UU No. 25 Tahun 2025, meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
2. Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah dan sebagainya.

Dengan demikian, secara ideologis pelayanan publik bukan hanya sebatas urusan birokrasi, namun sebagai mandat konstitusi UUD 1945 yang diberikan kepada Negara. Pelayanan publik menyangkut segala hajat hidup warga negara dan masyarakat yang terma isfestasi dalam wujud penyediaan pelayanan jasa, barang dan administrasi.

Dasar Hukum

Setidaknya terdapat 10 regulasi yang menjadi dasar hukum dari panduan ini, di antaranya:

1. Undang-undang Nomor: 37 Tahun 2007 tentang Ombudsman;
2. Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan;
9. Peraturan Ombudsman RI Nomor 44 tahun 2020 Tentang Renstra Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024.



Pengertian Umum

1. Kepatuhan Standar Pelayanan Publik adalah pemenuhan komponen pelayanan publik oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku;
2. Dimensi adalah bidang yang terdiri dari beberapa variabel pemenuhan kepatuhan standar pelayanan public;
3. Variabel adalah objek yang ditetapkan untuk menentukan pemenuhan kepatuhan standar pelayanan public;
4. Indikator adalah tolak ukur pemenuhan kepatuhan standar pelayanan public baik yang dikur secara kuantitatif maupun kualitatif;
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk

yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

7. Pengawasan internal adalah pengawasan dari dalam lingkungan lembaga sendiri yang mencakup dua jenis pengawasan, yaitu pengawasan melekat dan pengawasan fungsional.
8. Analisis Beban Kerja (ABK) adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat.
9. Pemerintah daerah atau selanjutnya disebut Pemda adalah Pemda Provinsi NTB, Kota Mataram, Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Sumbawa Barat, Kabupaten Sumbawa, Kabupaten Dompu, Kabupaten Bima dan Kota Bima.
10. Maklumat adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
11. Moto adalah kalimat, frasa, atau kata sebagai pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi;
12. Visi adalah suatu rangkaian kata yang memuat impian, cita-cita, nilai, masa depan dari suatu organisasi, baik di dalam sebuah lembaga hingga perusahaan;
13. Misi adalah suatu langkah ataupun tahapan yang semuanya harus dilalui oleh lembaga yang bersangkutan untuk dapat mencapai visi;

Maksud dan Tujuan



Maksud dan tujuan penyusunan panduan pemenuhan secara mandiri terhadap kepatuhan standar pelayanan publik adalah sebagai berikut.

3. Maksud

Menyediakan panduan bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan unit penyelenggara pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat dalam memenuhi secara mandiri kepatuhan standar pelayanan publik.

4. Tujuan Umum.

Meningkatkan pemahaman dan kemampuan aparat Pemda dan unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik di dalam memenuhi secara mandiri kepatuhan standar pelayanan publik.

5. Tujuan Khusus.

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai kepatuhan standar kompetensi pelaksana pelayanan publik;
- b. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai kepatuhan standar ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik;
- c. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai kepatuhan standar pelayanan publik sesuai ketentuan;
- d. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai persepsi maladministrasi oleh masyarakat terhadap pelayanan publik;
- e. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk menilai pengelolaan pengaduan di unit pelaksana pelayanan;

Apa Manfaat Panduan ?

Setiap tahun Ombudsman RI melakukan penilaian tingkat kepatuhan lembaga kementerian, pemerintah dan daerah dalam memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana ketentuan Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Panduan ini diharapkan dapat digunakan Pemda dan unit penyedia pelayanan publik untuk:

1. Menjadi bahan bagi Pemda dan unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk melakukan monitoring dan evaluasi pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik di daerah baik yang dilakukan Pemda maupun unit pelaksana pelayanan;
2. Menjadi bahan monitoring dan evaluasi bagi Pemda dan unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki organisasi pelayanan publik di daerah;



Bagaimana menggunakan Panduan ini ?



Panduan ini dapat digunakan sebagai referensi bagi Pemerintah Daerah dan unit penyelenggara/pelaksana pelayanan publik untuk melakukan penilaian secara mandiri terhadap pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik. Pemanfaatannya bukan hanya digunakan menjelang penilaian tingkat kepatuhan standar pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman RI. Pemda dan unit penyelenggara pelayanan public dapat menggunakan panduan ini untuk menilai secara mandiri terhadap pemenuhan kepatuhan pelayanan public.

Siapa Yang Dapat Menggunakan Panduan ?

Para pengguna yang dapat menggunakan panduan ini adalah semua penyelenggara/pelaksana pelayanan public. Dalam konteks kepentingan daerah, Panduan ini dapat digunakan oleh:

1. Pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota.
2. Unit penyelenggara pelayanan publik daerah.
3. Badan Umum Milik Daerah, seperti perbankan, PDAM, dll.
4. Swasta dan perorangan yang diberi kewenangan oleh Pemda melaksanakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari APBD.

Apa Komponen Pelayanan Publik ?

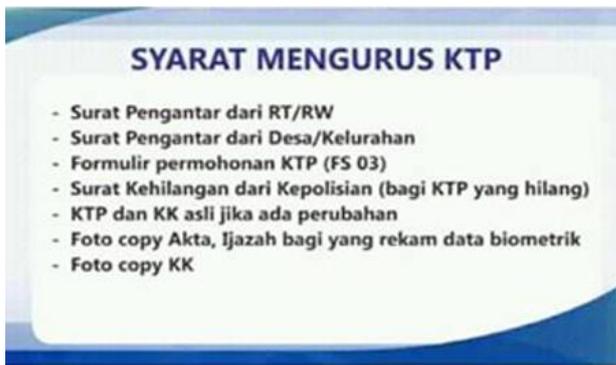
Sesuai Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat 14 kategori kepatuhan pelayanan publik, di antaranya:

1. Dasar hukum.



Ketersediaan dasar hukum penyelenggaraan/pelaksanaan pelayanan publik dapat berupa surat keputusan, peraturan bupati/walikota/gubernur/Peraturan Daerah dan undang-undang yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

2. Persyaratan.



Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan dapat berupa: KTP/surat keterangan domisili, biaya/tariff (jika ada), surat keterangan ahli waris, dan lain-lain;

3. Sistem, mekanisme, & prosedur.



Tata cara pelayanan dari proses permohonan sampai selesainya pelayanan yang memuat informasi kegiatan, jangka waktu,

dll. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Gambar berikut merupakan contoh dari ketersediaan informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan permohonan informasi biasa di lingkungan pengadilan negeri.

4. Jangka waktu penyelesaian layanan.

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu penyelesaian layanan pada setiap tahap pelayanan yang diatur dalam ketentuan berlaku.

5. Biaya/tariff.

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya/tariff yang dibebankan kepada penerima layanan yang besar dan mekanismenya diatur sesuai dalam peraturan yang berlaku.

BIAYA PENERBITAN SIM BARU DAN SIM PERPANJANGAN



1. TARIF PNBP SIM BARU :

a. SIM A DAN A UMUM	: Rp. 120.000
b. SIM BI DAN BI UMUM	: Rp. 120.000
c. SIM BII DAN BII UMUM	: Rp. 120.000
d. SIM C	: Rp. 100.000
e. SIM D	: Rp. 50.000
f. SKUKP	: Rp. 50.000

2. TARIF PNBP SIM PERPANJANGAN :

a. SIM A DAN A UMUM	: Rp. 80.000
b. SIM BI DAN BI UMUM	: Rp. 80.000
c. SIM BII DAN BII UMUM	: Rp. 80.000
d. SIM C	: Rp. 75.000
e. SIM D	: Rp. 30.000
f. SKUKP	: Rp. 50.000

- PERPANJANGAN SIM DILAKSANAKAN SEBELUM HABIS MASA BERLAKU SIM

- SIM YANG TELAH LEWAT MASA BERLAKUNYA DINYATAKAN TIDAK MEMPUNYAI KEKUATAN HUKUM DAN DIBERLAKUKAN KEMBALI DENGAN MELAKSANAKAN PROSES PENERBITAN SIM BARU SESUAI GOLONGAN SIM

6. Produk pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.



Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana adalah alat penunjang pelayanan publik, seperti: meja, kursi, komputer, peralatan keamanan, almari,

dan failitas penudukung lainnya. Sedangkan prasarana adalah gedung, ruang tunggu, ruang laktasi, toilet, dll.

8. Kompetensi pelaksana.



Kemampuan kerja setiap individu penyelenggara/pelaksana pelayanan publik yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*) kerja serta pengalaman (*experience*).

9. Pengawasan internal.

Pengawasan dari dalam lingkungan Pemda atau unit layanan yang mencakup dua jenis

pengawasan, yaitu pengawasan melekat dan pengawasan fungsional. Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, masukan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian laporan. Penanganan pengaduan dapat dilakukan baik melalui sarana *online* maupun secara langsung.

11. Jumlah pelaksana.

Jumlah petugas/personil yang ditugaskan untuk memberi pelayanan berdasarkan analisa beban kerja (ABK).

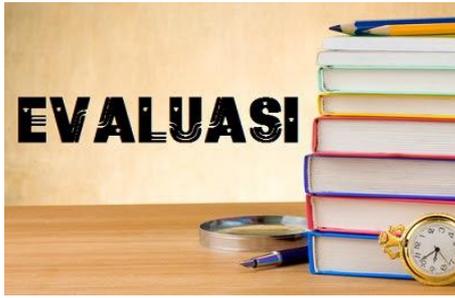
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.

Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. Jaminan keamanan & keselamatan juga diwujudkan dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang keamanan dan keselamatan.



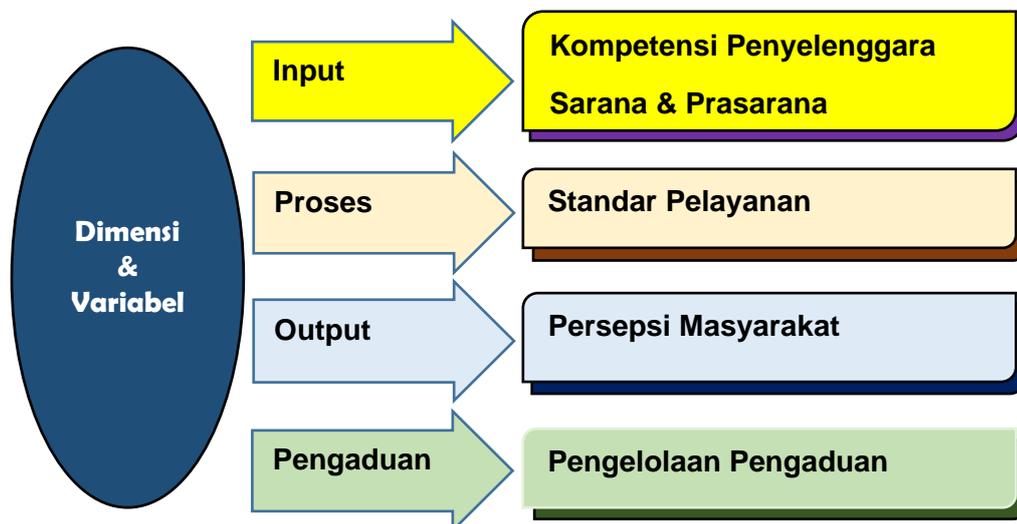
14. Evaluasi kinerja pelaksana.



Pemenuhan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi dilakukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Penda dan unit penyelenggara pelayanan publik. Evaluasi dilakukan secara periodic, bulanan, 3 bulan dan 1 tahun.

Dimensi, Variabel dan Indikator Variabel

Terdapat 4 dimensi kepatuhan standar pelayanan public, yaitu input, proses, output dan pengaduan. **Dimensi input** meliputi 2 (dua) dimensi, yaitu kompetensi penyelenggara pelayanan public dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Sedangkan **dimensi proses** meliputi variabel standar pelayanan publik. Sementara **dimensi output** meliputi variabel persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Adapun, **dimensi pengelolaan pengaduan** meliputi variabel pemngelolaan pengaduan masyarakat. Dimensi dan variabel kepatuhan pelayanan public dapat dilihat pada gambar berikut.



Terdapat 5 (lima) variabel pemenuhan kepatuhan standar pelayanan public. Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator variabel. Sementara indikator variabel memiliki indikator penilaian kepatuhan standar pelayanan

publik sebagaimana terlampir 1. Berikut ini adalah variabel dan indikator variabel.

1. Variabel Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Variabel ini untuk mengetahui standar kualifikasi dan kinerja pemberi pelayanan public sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang bermutu. Indikator **Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik** terdiri dari:

- a. Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan public;
- b. Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan;
- c. Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman;
- d. Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi.
- e. Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok rentan/marginal.

2. Variabel Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan.

Pemenuhan sarana prasarana pendukung yang dapat menunjang pelayanan public sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indikator **Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan** terdiri dari:

1. Frekuensi Pengawasan Internal.
2. Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK).
3. Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan.
4. Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
5. Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan
6. Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana
7. Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus

3. Variabel Ketersediaan Standar Pelayanan Publik.

Untuk mengukur komponen dari produk layanan yang diselenggarakan sehingga memberikan kualitas pelayanan yang baik. **Indikator Standar Pelayanan Publik** terdiri dari:

- a. Ketersediaan informasi persyaratan
- b. Ketersediaan informasi sistem mekanisme dan prosedur
- c. Ketersediaan informasi jangka waktu penyelesaian
- d. Ketersediaan informasi biaya/tariff
- e. Ketersediaan informasi produk pelayanan
- f. Maklumat layanan (publikasi dan substansi/kualitas)
- g. Pelayanan khusus
- h. Ketersediaan informasi visi dan misi pelayanan
- i. Ketersediaan informasi moto pelayanan.

- j. Ketersediaan informasi atribut
- k. Ketersediaan pelayanan terpadu.

4. Variabel Persepsi Maladministrasi.

Untuk mengetahui persepsi dari penggunaan layanan terkait penyelenggaraan pelayanan public di unit penyelenggara layanan.

Indikator Persepsi Maladministrasi terdiri dari:

1. Persepsi penudanaan berlarut.
2. Persepsi permintaan imbalan.
3. Persepsi penyimpangan prosedur.
4. Persepsi tidak kompeten.
5. Persepsi tidak patut.

5. Variabel Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Pengelolaan pengaduan mashyarakat untuk mengetahui interaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna layanan. Indikator **Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** terdiri dari:

1. Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan.
2. Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
3. Penyelenggara melakukan pembinaan terhadap pengelola pengaduan.
4. Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
5. Jangka waktu penyelesaian pengaduan
6. Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan
7. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan.

Penutup

Pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik merupakan amanat Undang-undang No. 37 Tahun 2007 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semangat yang dibangun kedua undang-undang ini adalah mewujudkan pelayanan publik yang *clean and good governance* untuk mewujudkan keamanan, kesejahteraan dan keadilan.

Indikator Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

A. Dimensi Input : Variabel Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik

No	Indikator Variabel	Indikator Penilaian	Metode
1.	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	<p>Pelaksana pelayanan dapat menyebutkan dengan benar 14 komponen standar pelayanan public sesuai Pasal 21 UU No. 25/2009, di antaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum. 2. Persyaratan. 3. Sistem, mekanisme, & prosedur. 4. Jangka waktu penyelesaian layanan. 5. Biaya/tariff. 6. Produk pelayanan. 7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. 8. Kompetensi pelaksana. 9. Pengawasan internal. 10. Penanganan pengaduan, saran, masukan. 11. Jumlah pelaksana. 12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. 13. Jaminan keamanan & keselamatan. 14. Evaluasi kinerja pelaksana. 	Wawancara Pelaksana pelayanan
2.	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	Pelaksana pelayanan dapat menjelaskan dengan benar tugas dan kewenangan jabatannya sesuai ketentuan (Memeriksa Perda/Pergub/ Perbub/Perwali/ SK/SOP).	Wawancara Pelaksana pelayanan

		1. Pelaksana pelayanan dapat menjelaskan dengan benar tugas dan kewenangan unit kerja pelayanan sesuai ketentuan (Memeriksa Perda/Pergub/ Perbub/Perwali/ SK/SOP).	
3.	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	Pelaksana pelayanan dapat menjelaskan dengan benar tentang fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman berdasarkan ketentuan UU No.37/2008	Wawancara Pelaksana pelayanan
4.	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	Pelaksana pelayanan dapat menyebutkan dengan benar 10 bentuk maladministrasi sesuai ketentuan berlaku (UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Ombudsman No. 26 tahun 2017, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penundaan berlarut 2. Tidak memberikan pelayanan 3. Tidak kompeten 4. Penyalahgunaan wewenang 5. Permintaan imbalan 6. Penyimpangan prosedur 7. Bertindak tidak patut 8. Berpihak 9. Konflik kepentingan 10. Diskriminasi 	Wawancara Pelaksana pelayanan
5.	Pengetahuan tentang layanan yang ramah bagi kelompok marginal/rentan	Pelaksana pelayanan dapat menjelaskan bentuk-bentuk kegiatan pelayanan sesuai ketentuan Pasal 29 dan 30 UU No. 25 tahun 2009 kepada anggota masyarakat tertentu (kelompok rentan) seperti : difabel, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial, misalnya kegiatan: <ol style="list-style-type: none"> 1. kunjungan ke rumah. 2. menyediakan petugas khusus. 3. menyediakan prioritas antrian. 4. penyuluhan khusus. 5. pendampingan khusus. 6. menyediakan sarana khusus. 	Wawancara Pelaksana pelayanan

B. Dimensi Input : Variabel Sarana Prasarana

No	Indikator Variabel	Indikator Penilaian	Metode
1.	Frekuensi Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanh kegiatan pengawasan internal setiap bulan, 3 bulanan dan 1 tahun yang dilaksanakan inspektorat. 2. Tersedianya dokumen laporan tertulis hasil pengawasan internal setiap bulan, 3 bulanan dan 1 tahun yang dilakukan inspektlorat dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari Inspektorat Daerah; dan/atau. b. Hasil audit tujuan tertentu oleh Inspektorat Daerah. 	Memeriksa dokumen laporan & hasil audit
2.	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian antara jumlah petugas pemberi layanan dengan Analisis Beban Kerja (ABK); 2. Tersedianya dokumen rekapitulasi (notulensi, laporan, dll) Analisis Beban Kerja (ABK), termasuk data jumlah petugas pelaksana layanan. 	Memeriksa dokumen laporan ABK
3.	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kegiatan penjaminan mutu pelayanan yang dilakukan setiap selesai pelayanan, setiap bulannya dan setiap tahun dalam bentuk monitoring/evaluasi tentang penilaian jaminan mutu pelayanan public. 2. Tersedianya dokumen laporan evaluasi dan monitoring program atau kegiatan pelayanan tentang penjaminan mutu, atau dokumen notulensi/berita acara rapat (bulanan, 3 bulanan dan 1 tahun). 	Memeriksa dokumen laporan kegiatan
4.	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Ketersediaan sarana prasarana jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, misalnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perlindungan data pengguna layanan 2. Ketersediaan sarana keselamatan (APAR) 3. Ketersediaan petugas keamanan (Satpam) 4. CCTV 	Observasi dan cek Fisik di lingkungan kantor unit pelayanan

		<p>5. P3K</p> <p>6. Kalibrasi peralatan Kesehatan.</p> <p>7. Struktur bangunan anti bencana</p> <p>8. Dll</p>	
5.	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	<p>Tersedianya dokumen instrumen evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik, di antaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Survei kepuasan masyarakat, 2. Laporan kinerja bulanan, 3. SKP (tahunan), 4. Evaluasi pengaduan, 5. Penilaian eksternal. 	Memeriksa dokumen instrument evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik
6.	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	<p>Tersedianya secara lengkap dokumen regulasi standar pelayanan publik dan telah diterapkan sebagaimana mestinya seperti: Perda, Pergub, Perbub, Perwali, Surat Keputusan Kepala Dinas/Puskesmas, Peraturan Kepala Unit Kerja/Satker.</p>	Mengumpulkan dokumen peraturan
7.	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	<p>Tersedianya sarana, prasarana dan fasilitas pendukung pelayanan, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Toilet 3. Loker/meja pelayanan 4. Area parkir 5. Fasilitas tempat <i>charger</i> handphone. 6. Dan lain-lain 	Memeriksa fisik di lingkungan kantor unit pelayanan
8.	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	<p>Tersedia sarana, prasarana dan fasilitas untuk orang berkebutuhan khusus, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker khusus; 2. Toilet khusus; 3. Area parkir khusus; 4. Ruang; tunggu khusus; 5. Arena bermain anak; 6. Kursi roda; 	Memeriksa fisik di lingkungan kantor unit pelayanan

		7. Ruang menyusui (<i>lactasy</i>); 8. Ram dan jalur pemandu & rambatan yang ideal.	
--	--	--	--

C. Dimensi Proses : Variabel Standar Pelayanan Publik

No	Indikator Variabel	Indikator Penilaian	Metode
1.	Ketersediaan Informasi Persyaratan	Tersedianya informasi persyaratan yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
2.	Ketersediaan Informasi Sistem Mekanisme dan Prosedur	Tersedianya informasi Informasi Sistem Mekanisme dan Prosedur yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
3.	Ketersediaan Jangka Waktu Penyelesaian	Tersedianya informasi jangka waktu penyelesaian layanan yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
4.	Ketersediaan Biaya/Tarif	Tersedianya informasi biaya/tarif yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan.	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
5.	Ketersediaan Produk Pelayanan	Tersedianya informasi ketersediaan produk layanan yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan.	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial

6.	Ketersediaan Publikasi Maklumat Layanan	Tersedianya informasi maklumat yang lengkap baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan.	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
7.	Ketersediaan Substansi/Kualitas Maklumat Layanan	Tersedianya informasi maklumat berisi rincian kewajiban penyelenggara layanan, janji, dan sanksi	Memeriksa fisik di kantor dan website
8.	Pelayanan Khusus	Ketersediaan informasi pelayanan khusus bagi orang berkebutuhan khusus (kelompok rentan, difable, dll) baik di kantor dan <i>website</i> penyelenggara layanan, seperti: <ol style="list-style-type: none"> 1. kunjungan ke rumah. 2. menyediakan petugas khusus. 3. menyediakan prioritas antrian. 4. penyuluhan khusus. 5. pendampingan khusus. 6. menyediakan sarana khusus. 7. Dan lain-lain 	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
9.	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	Tersedianya informasi visi dan misi unit pelayanan baik secara elektronik (pada website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
10.	Ketersediaan Moto Pelayanan	Tersedianya informasi moto pelayanan baik secara elektronik (videotron/layer interaktif, website resmi/aplikasi khusus/media sosial) maupun non elektronik (buku/buklet/brosur/papan informasi di tempat pelayanan) untuk penerima layanan	Memeriksa fisik di kantor dan website/media sosial
11.	Ketersediaan Atribut Penyedia Layanan	Ketersediaan atribut pelayanan (identitas nama atau pengenalan lainnya seperti seragam dan id card/nama dada/papan nama/nama meja) di lingkungan kantor penyelenggara layanan	Memeriksa pemakaian atribut setiap petugas penyedia layanan, seperti

			identitas nama atau pengenal lainnya seperti seragam dan id card/nama dada/papan nama/nama meja. (PO 22/2016)
12.	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan informasi pelayanan terpadu tingkat Kementerian/Lembaga/Provinsi/Kota/Kabupaten. 2. Pelayanan terpadu tingkat unit eselon I/dinas. 3. Pelayanan terpadu tingkat unit eselon II. 4. Pelayanan terpadu tingkat unit eselon III. 5. Pelayanan terpadu tingkat unit eselon IV. 	Memeriksa fisik di kantor unit layanan

D. Dimensi Output : Variabel Persepsi Maladministrasi Masyarakat

1.	Penundaan berlarut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendapat masyarakat penerima pelayanan terhadap kecepatan waktu pemberian pelayanan di unit pelayanan . 2. Pendapat masyarakat penerima pelayanan yang mengalami layanan penundaan berlarut antara peraturan ketentuan batas waktu layanan dengan praktik pemberian pelayanan. 	Wawancara masyarakat penerima layanan
2.	Permintaan imbalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendapat masyarakat penerima pelayanan terhadap kesesuaian antara biaya pelayanan di unit pelayanan dengan ketentuan berlaku, dan tidak ada permintaan jasa/barang/uang lainnya. 2. Pengalaman/pengetahuan masyarakat penerima layanan yang mengalami permintaan imbalan dari pelaksana pelayanan publik. 	Wawancara penerima layanan

3.	Penyimpangan prosedur	<p>1. Pendapat masyarakat penerima pelayanan di unit pelayanan terhadap kesesuaian antara informasi persyaratan, produk layanan, sistem dan mekanisme dengan ketentuan berlaku.</p> <p>2. Pengalaman/pengetahuan masyarakat penerima layanan tentang ada/tidak adanya penyimpangan prosedur antara ketentuan prosedur layanan dengan praktik pemberian pelayanan.</p>	Wawancara masyarakat penerima layanan
4.	Kompetensi petugas penyedia layanan	Pendapat masyarakat penerima pelayanan terhadap kesesuaian antara kompetensi petugas pemberi pelayanan dengan tugasnya di unit penyedia pelayanan.	Wawancara masyarakat penerima layanan
5.	Kepatutan petugas penyedia layanan	Penilaian masyarakat penerima layanan terhadap kepatutan dan sikap simpatik/ketidak patutan petugas pemberi layanan.	Wawancara masyarakat penerima layanan

E. Dimensi Pengaduan: Variabel Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Penerima Layanan.

1.	Penyelenggara pelayanan publik melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	<p>Penyelenggara pelayanan publik melakukan kewajiban :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan. 2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur dari penerimaan sampai penyelesaian pengaduan masyarakat. 3. Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan. 4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang. 5. Melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan. 	Wawancara pelaksana pelayanan public dan memeriksa Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013
2.	Penyelenggara pelayanan	<p>Tersedianya sarana pengaduan, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia formulir untuk pengaduan secara langsung, 	Wawancara pelaksana

	menyediakan sarana pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kotak pengaduan untuk pengaduan secara tidak langsung, 3. Media pengaduan (seperti website, WA, facebook) 4. Pesan pelayanan singkat (SMS), 5. Telepon. 	pelayanan public dan memeriksa Perpres No. 76 tahun 2013
3.	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	Pelaksana pelayanan dapat menjelaskan tugas dan kewenangan sesuai jabatannya sebagai pengelola pengaduan di unit pelayanan	Wawancara pelaksana pelayanan publik & periksa Perpres 76/2013
4.	Penyelenggara melakukan pembinaan terhadap pengelola pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pembinaan pengelolaan pengaduan secara periodik (bulanan, 6 bulanan, dan 1 tahun) 2. Tersedianya dokumen laporan kegiatan pelatihan, seminar, diklat, sosialisasi, bintek dan sejenisnya untuk meningkatkan kapasitas SDM Pengelola Pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara pimpinan pengelola pengaduan • Memeriksa dokumen laporan kegiatan/ notulensi/ foto
5.	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	<p>Penyelenggara pelayanan melaksanakan setiap tahapan pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan 2. Penelaahan dan pengklasifikasian 3. Penyaluran pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan 5. Keterbukaan informasi penyelesaian pengaduan 	Wawancara Pelaksana pelayanan Pengelola Pengaduan

6.	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lamanya waktu penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara pelayanan sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap 2. Tersedia dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. Catatan rekapitulasi penerimaan dan penyelesaian pengaduan yang memiliki jangka waktu penyelesaian layanan dalam rentang waktu 3 (tiga) tahun terakhir. b. Laporan penyelesaian pengaduan. 	Memeriksa ketepatan jangka waktu penyelesaian pengaduan sesuai Pasal 47 & 50 UU No. 25/2009.
7.	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pengaduan yang diterima penyelenggara pelayanan publik tiap tahun dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir; 2. Jumlah pengaduan yang telah diselesaikan tiap tahun dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir; 3. Tersedianya dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. Catatan rekapitulasi penerimaan dan penyelesaian pengaduan yang memiliki jangka waktu penyelesaian layanan dalam rentang waktu 3 (tiga) tahun terakhir. b. Telaah catatan penyelesaian pengaduan 	Memeriksa dokumen catatan penerimaan dan penyelesaian pengaduan