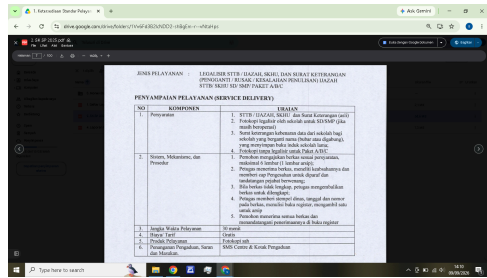


KISI KISI

MONEV PELAYANAN PUBLIK 2026

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
A	Aspek 1	Kebijakan pelayanan			
1	Ketersediaan Standar pelayanan	Tidak ada	0		
		Tersedia SP namun tidak 14 komponen	1	Meliputi : Standar Pelayanan 14 komponen SK penetapan oleh kepala sekolah FKP (Daftar hadir, berita acara, laporan kegiatan FKP) Monev Rapat Internal (Daftar hadir, berita acara, laporan peninjauan SP)	https://drive.google.com/drive/folders/1jcRx5M7tje2ZGN_EYC1IBTDvg-55Pnyo?usp=drive_link
		Tersedia SP 14 komponen	2		
		SP ditetapkan	3		
		Melibatkan masyarakat dalam penyusunan (dengan data dukung yang sesuai)	4		
		Melakukan peninjauan ulang (dengan data dukung yang sesuai)	5		
2	Penyusunan SP Melibatkan unsur masyarakat	Tidak melibatkan	0	FKP (memuat adanya pembahasan Standar Pelayanan)	
		Melibatkan 1 unsur masyarakat	1		
		Melibatkan 2 unsur masyarakat	2		
		Melibatkan 3 unsur masyarakat	3		
		Melibatkan 4 unsur masyarakat	4		
		Melibatkan >4 unsur masyarakat	5		
3	Jumlah media publikasi SP komponen service delivery	Tidak dipublikasi	0	Foto media publikasi - Media cetak (papan informasi) - Media elektronik (monitor/tv pada ruang publik) - Medsos (instagram, tiktok,fb, dll) - Website - sippn	
		Publikasi hanya sebagian dari service delivery	1		
		Publikasi seluruh komponen service delivery pada 2 media publikasi tapi tidak di SIPPn	2		
		Publikasi seluruh komponen service delivery pada 2 media publikasi dan di SIPPn	3		
		Publikasi seluruh komponen service delivery pada 3 media publikasi dan di SIPPn	4		
		Publikasi seluruh komponen service delivery pada 4 atau lebih media publikasi dan di SIPPn	5		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
4	Peninjauan ulang standar pelayanan	Tidak pernah dilakukan peninjauan ulang	0	Peninjauan ulang berupa kegiatan rapat Monev/internal yang dilampiri - Undangan - Daftar hadir - Berita acara (memuat substansi pembahasan Standar Pelayanan)	
		Peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan	1		
		Peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan	2		
		Peninjauan ulang 2 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan	3		
		Peninjauan ulang 1 tahun sekali terhadap sebagian jenis layanan	4		
		Peninjauan ulang 1 tahun sekali terhadap seluruh jenis layanan	5		
5	Maklumat pelayanan	Tidak tersedia	0	SK penetapan dan foto media publikasi	
		Tersedia maklumat tapi belum ditetapkan (SK)	1		
		Tersedia maklumat dan ditetapkan tapi isi tidak sesuai peraturan	2		
		Tersedia maklumat, sudah ditetapkan dan isi sesuai peraturan	3		
		Tersedia maklumat, sudah ditetapkan dan isi sesuai peraturan dan dipublikasi pada media non elektronik	4		
		Tersedia maklumat, sudah ditetapkan dan isi sesuai peraturan dan dipublikasi pada media non elektronik dan elektronik	5		
6	Pelaksanaan SKM	Belum melaksanakan SKM	0	Laporan SKM, foto publikasi media elektronik dan non elektronik, laporan tindak lanjut hasil SKM	https://drive.google.com/drive/folders/1VrL83vv3S8PlvC-DW-Mx-Mttt8O93thh?usp=drive_link Berikut template SKM, laporan tindak lanjut dan excel perhitungan SKM
		Melaksanakan SKM tapi tidak seusai dengan peraturan MenPANRB	1		
		Melaksanakan SKM seusai dengan peraturan MenPANRB	2		
		Melaksanakan SKM seusai dengan peraturan MenPANRB dan dipublikasi pada media non elektronik	3		
		Melaksanakan SKM seusai dengan peraturan MenPANRB dan dipublikasi pada media non elektronik dan elektronik	4		
		Melaksanakan SKM seusai dengan peraturan MenPANRB dan dipublikasi pada media non elektronik dan elektronik dan dilakukan tindak lanjut	5		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
7	Publikasi hasil SKM	Tidak dipublikasi	0	Foto publikasi hasil SKM pada media yang dipersyaratkan	
		Dipublikasi pada 1 media	1		
		Dipublikasi pada 2 media	2		
		Dipublikasi pada 3 media	3		
		Dipublikasi pada 4 media	4		
		Dipublikasi pada lebih dari 4 media	5		
8	Persentase tindak lanjut hasil SKM	Tidak ada rencana tindak lanjut	0	Laporan tindak lanjut (bentuk laporan bukan draft)	
		Ada rencana tindak lanjut saja	1		
		Ada rencana tindak lanjut dan dilaksanakan kurang dari 30 %	2		
		Tindak lanjut dilaksanakan 30-80%	3		
		Tindak lanjut dilaksanakan lebih dari 80%	4		
		Tindak lanjut dilaksanakan 100%	5		
9	Kecepatan tindak lanjut	Tidak ditindaklanjuti	0	Laporan tindak lanjut (bentuk laporan bukan draft)	
		Tindak lanjut seluruhnya dilaksanakan 1 tahun	1		
		Tindak lanjut seluruhnya dilaksanakan 9 bulan	2		
		Tindak lanjut seluruhnya dilaksanakan 6 bulan	3		
		Tindak lanjut seluruhnya dilaksanakan 3 bulan	4		
		Tindak lanjut seluruhnya dilaksanakan 1 bulan	5		
B	Aspek 2	Profesionalisme SDM			
10	Kebijakan jam kerja	Tidak ada	0	Memiiki SK penetapan jam kerja layanan Dan unsur lain yang ada/dilaksanakan di unit masing2 meliputi : - Tidak adanya jeda layanan (istirahat tetap dilayani) - Penambahan layanan diluar jam layanan yang masih hari kerja (surat tugas) - Penambahan layanan diluar jam layanan dalam kondisi tertentu (insidental) (surat tugas)	https://drive.google.com/drive/folders/1DpD7TfIX9JBm8hMAdHxOEmRZzz1AugTo?usp=drive_link
		Memiliki kebijakan jam layanan/kerja	1		
		Memiliki kebijakan jam layanan/kerja dan 1 unsur laiin	2		
		Memiliki kebijakan jam layanan/kerja dan 2 unsur lain	3		
		Memiliki kebijakan jam layanan/kerja dan 3 unsur lain	4		
		Memiliki kebijakan jam layanan/kerja dan 4 unsur lain	5		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
				- Penambahan jam layanan diluar hari kerja secara rutin (surat tugas)	
11	Kode etik pelayanan	Tidak ada	0		
		Kode etik tersedia meliputi nilai dasar hak dan kewajiban	1	Memiliki SK penetapan kode etik layanan	
		Kode etik tersedia meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 1 unsur lain	2		
		Kode etik tersedia meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 unsur lain	3		
		Kode etik tersedia meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 unsur lain	4		
		Kode etik tersedia meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 unsur lain	5		
12	Mekanisme peningkatan motivasi kerja	Tidak ada	0		
		Tersedia 1 jenis mekanisme	1	Dokumentasi mekanisme peningkatan motivasi kerja - Capacity building - Pengusulan diklat - Pengusulan dan pemberian penghargaan - Program konseling - Pengusulan beasiswa	
		Tersedia 2 jenis mekanisme	2		
		Tersedia 3 jenis mekanisme	3		
		Tersedia 4 jenis mekanisme	4		
		Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme	5		
13	Kriteria pemberian penghargaan	Tidak ada	0		
		Pemberian penghargaan 1-2 unsur kecuali kinerja	1	SK penetapan kriteria pemberian penghargaan	
		Pemberian penghargaan 3-5 unsur kecuali kinerja	2		
		Pemberian penghargaan 1-2 unsur termasuk kinerja	3		
		Pemberian penghargaan 3-4 unsur termasuk kinerja	4		
		Pemberian penghargaan 5-6 unsur termasuk kinerja	5		
14	Penerapan budaya pelayanan	Tidak menerapkan	0		
		Menerapkan 1 unsur	1	Foto – foto per budaya pelayanan	

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
		Menerapkan 2 unsur	2	- Tampilan petugas layanan dengan seragam khusus - Papan nama - Pin khusus - SK penetapan moto, slogan, - aturan 5S	
		Menerapkan 3 unsur	3		
		Menerapkan 4 unsur	4		
		Menerapkan 5 unsur	5		
C	Aspek 3	Sarana dan Prasaran			
15	Fasilitas parkir	Tidak ada tempat parkir	0	Foto – foto per fasilitas	https://drive.google.com/drive/folders/1KBqwNU5hYSf5oggliae7KNu6Qx472jMo?usp=drive_link
		Tersedia parkir dengan 1 fasilitas	1		
		Tersedia parkir dengan 2 fasilitas	2		
		Tersedia parkir dengan 3 fasilitas	3		
		Tersedia parkir dengan 4 fasilitas	4		
		Tersedia parkir dengan 5 fasilitas	5		
16	Fasilitas ruang tunggu	Tidak tersedia fasilitas apapun	0	Foto – foto per fasilitas	
		Tersedia fasilitas wajib (meja, kursi, sirkulasi)	1		
		Tersedia fasilitas wajib (meja, kursi, sirkulasi) dan 1 fasilitas terlengkap	2		
		Tersedia fasilitas wajib (meja, kursi, sirkulasi) dan 2 fasilitas terlengkap	3		
		Tersedia fasilitas wajib (meja, kursi, sirkulasi) dan 3 fasilitas terlengkap	4		
		Tersedia fasilitas wajib (meja, kursi, sirkulasi) dan 4 fasilitas terlengkap	5		
17	Toilet pengguna layanan	Tidak tersedia	0	Foto – foto per fasilitas	
		Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi	1		
		Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi	2		
		Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi	3		
		Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi	4		
		Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi	5		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
18	Sarpras kelompok rentan	Tidak tersedia	0		
		Tersedia 1-3 sarana	1	Foto – foto per fasilitas	
		Tersedia 4-6 sarana	2		
		Tersedia 7-9 sarana	3		
		Tersedia 10-12 sarana	4		
		Tersedia 13 atau lebih sarana	5		
19	Sarpras penunjang	Tidak tersedia	0		
		Tersedia 1	1	Foto – foto per fasilitas	
		Tersedia 2	2		
		Tersedia 3	3		
		Tersedia 4	4		
		Tersedia 5	5		
20	Sarana front office	Tidak ada	0		
		Tersedia dengan 1 fasilitas	1	Foto – foto per fasilitas	
		Tersedia dengan 2 fasilitas	2		
		Tersedia dengan 3 fasilitas	3		
		Tersedia dengan 4 fasilitas	4		
		Tersedia dengan 5 fasilitas	5		
D	Aspek 4	Sistem Informasi Pelayanan Publik			
21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik (SIPP)	Tidak tersedia	0		https://drive.google.com/drive/folders/1I-uBxpaHZCt82D7eRTPvwitSzYmUNOjP?usp=drive_link
		Tersedia SIPP non elektronik melalui lisan	1	Foto Petugas informasi	
		Tersedia SIPP non elektronik melalui lisan, papan informasi dan media cetak	2	Foto Papan informasi yg berisi informasi dasar, media cetak informasi	
		Tersedia SIPP elektronik tapi blm online (monitor, display tv)	3	Foto berupa layar / monitor informasi	
		Tersedia SIPP online/web	4	Tangkapan layar (Screenshoot) website	
		SIPP online/web dan terhubung dengan SIPP Nasional	5	Akun login SIPPN, tangkapan layar SIPPN	

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
22	SIPP pendukung operasional pelayanan	Tidak ada	0	Sipp pendukung meliputi : - Screenshoot SP yg ditampilkan di website, - tampilan SP4N LAPOR di website, - tampilan SKM, - tampilan penilaian kinerja pemberi layanan - informasi keuangan - tampilan FAQ pada website	
		Informasi standar pelayanan	1		
		Informasi standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR	2		
		Informasi standar pelayanan, pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR dan SKM	3		
		Informasi standar pelayanan, pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR, SKM dan penilaian kinerja pemberi layanan	4		
		Informasi standar pelayanan, pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR, SKM, penilaian kinerja pemberi layanan, FAQ dan pengelolaan keuangan	5		
23	Kualitas SIPP elektronik (web/aplikasi)	Tidak online	0	Tangkapan layan website Tampilan per menu yang ada	
		Web/aplikasi mudah dioperasikan	1		
		Web/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses	2		
		Web/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel	3		
		Web/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, kanal resmi pemerintah	4		
		Web/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, kanal resmi pemerintah dan mudah dipahami	5		
24	Pemutakhiran/up dating data kanal digital	Tidak pernah	0	Jarak waktu informasi yang diposting (3-7 pembaruan informasi)	
		Tahunan	1		
		Semesteran	2		
		Bulanan	3		
		Mingguan	4		
		Harian	5		
E	Aspek 5	Konsultasi dan Pengaduan			
25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan tatap muka	Tidak ada	0	SK penetapan petugas konsultasi dan pengaduan Foto – foto fasilitas yang ada meliputi : - kotak saran/pengaduan	hdrive link tps://drive.google.com/drive/folders/1
		Tersedia dengan 1 fasilitas	1		
		Tersedia dengan 2 fasilitas	2		
		Tersedia dengan 3 fasilitas	3		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
		Tersedia dengan 4 fasilitas	4	- ruang khusus - petugas khusus (dengan penetapan) - konsumsi ringan / air minum - register - publikasi mekanisme	GQwmHHGvqGIF6Buae-oq-tHadjM8Wlv?usp=
		Tersedia dengan 5 fasilitas	5		
26	Tersedia sarana dan media konsultasi pengaduan yang bisa diakses semua lapisan masyarakat	Tidak ada	0	Foto ruang/meja konsultasi pengaduan dan informasi media pengaduan online dan menampilkan informasi media SP4N Lapor	
		Ada secara offline dan menyatu dg front office	1		
		Ada secara offline terpisah dengan front office	2		
		Ada secara offline menyatu dengan front office dan tersedia online	3		
		Ada secara offline, terpisah dari front office dan tersedia online	4		
		Tersedia secara offline, terpisah dari front office dan terhubung dengan SP4N LAPOR	5		
27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan pengaduan	Tidak ada dokumentasi	0	Bukti dukung meliputi : Buku/register Laporan atas konsultasi dan pengaduan Pembahasan (rapat) Dokumentasi tindak lanjut Dokumentasi media publikasi	
		Ada dokumentasi diarsipkan	1		
		Dituangkan dalam laporan	2		
		Dilakukan monev	3		
		Ditindaklanjuti	4		
		Dipublikasikan	5		
28	Tersedia tindak lanjut hasil konsultasi dan pengaduan	Tidak ada	0	copy bukti dukung di nomor 27 Kriteria : 1. Tidak ada akun SP4N Lapor maksimal nilai 2. Ada akun SP4N Lapor, tidak ada aduan di SP4N Lapor, ada aduan di luar SP4N namun tindak lanjut <50% nilai maks 3	
		<50% ditindaklanjuti yang tidak menggunakan SP4N LAPOR	1		
		>50% ditindak lanjuti yang tidak menggunakan SP4N LAPOR	2		
		<50% yg masuk SP4N LAPOR ditindak lanjuti	3		
		>50%-90% yg masuk SP4N LAPOR ditindak lanjuti	4		
		>90% yg masuk SP4N LAPOR ditindak lanjuti	5		

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
				3. Ada akun SP4N Lapor, tidak ada aduan di SP4N Lapor, ada aduan di luar SP4N tindak lanjut >50% nilai maks 4	
F	Aspek 6	Inovasi			
29	Penciptaan inovasi pelayanan publik	Tidak ada	0		
		Inovasi masih dalam bentuk ide/gagasan	1	Menampilkan informasi inovasi yang memiliki SK penetapan atau yang sudah diujicoba, kalau tidak ada menampilkan ide gagasan dalam bentuk proposal inovasi	https://drive.google.com/drive/folders/1P50jnxN609-wl1_jBzoV2kUlymTaG83x?usp=drive_link
		Inovasi sudah dilakukan uji coba	2		
		Inovasi sudah dilakukan uji coba dan mendapatkan masukan dari masyarakat	3		
		Inovasi sudah diimplementasikan namun tidak ada dokumen penetapan	4		
		Inovasi sudah diimplementasikan dan didukung dengan dokumen penetapan (SK Penetapan inovasi)	5		
30	Sumber daya pendukung keberlanjutan inovasi	Tidak memenuhi kondisi apapun	0	bentuk sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi : 1. Terdapat regulasi penetapan dan pelaksanaan inovasi 2. Terdapat anggaran pelaksanaan inovasi 3. Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan inovasi 4. Terdapat sumber daya manusia pelaksana inovasi 5. Terdapat kolaborasi lintas stakeholder dalam pelaksanaan inovasi	
		Terpenuhi 1 kondisi	1		
		Terpenuhi 2 kondisi	2		
		Terpenuhi 3 kondisi	3		
		Terpenuhi 4 kondisi	4		
		Terpenuhi 5 kondisi	5		
31	Pertanyaan tambahan	Pengeras suara Dipandu Pengelompokan antrian			

NO	UNSUR	JAWABAN	NILAI	Bukti dukung akumulasi	link contoh Dindikpora
		Sistem pendaftaran online Nomor Antrian Monitor Antrian Lainnya			

Penjelasan lanjutan:

22. Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik untuk komponen-komponen tersebut meliputi infrastruktur teknologi, regulasi, sumber daya manusia (SDM), dan mekanisme integrasi data, sebagai berikut

bukti dukung adalah screenshot website dari yang dicetak tebal

- 1) SP4N-LAPOR! (Layanan Pengelolaan Pengaduan)**
Regulasi: SK Tim Pengelola Pengaduan dan SOP penanganan keluhan masyarakat.
SDM: Pejabat Penghubung (Admin/Focal Point) yang terlatih merespons aduan.
Sistem: **Menambahkan link pada web lokal instansi yang bisa langsung menuju dashboard pusat SP4N-LAPOR!.**
Sosialisasi: Saluran publikasi (banner, media sosial) agar warga tahu cara melapor.
- 2) Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (Daring)**
Instrumen: Kuesioner digital berbasis 9 unsur pelayanan sesuai Permenpan RB.
Infrastruktur: Modul formulir daring (web/aplikasi) yang aman dari manipulasi data.
Analisis: Sistem pengolahan data otomatis untuk menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
Transparansi: Dashboard atau papan pengumuman untuk memajang hasil nilai IKM kepada publik.
- 3) Aplikasi atau Website Pengelola Kepegawaian**
Data Utama: Database profil ASN/pegawai yang terintegrasi (seperti SIASN BKN).
Fitur Kehadiran: Sistem presensi berbasis lokasi (GPS) atau biometrik daring.
Kinerja: Modul pengisian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) harian atau bulanan.
Keamanan: Pembagian hak akses (role-based access control) untuk menjaga privasi data pegawai.
- 4) FAQ (Frequently Asked Questions)**
Kategorisasi: Pengelompokan pertanyaan berdasarkan jenis layanan untuk memudahkan pencarian.
Pembaruan Berkala: Evaluasi konten FAQ berdasarkan tren pertanyaan terbaru dari masyarakat.
Fitur Pencarian: Kolom cari (search bar) berbasis kata kunci pada halaman web.
Aksesibilitas: Penempatan menu FAQ di lokasi yang mudah terlihat oleh pengguna web.
- 5) Pengelolaan Keuangan Pelayanan Publik (Layanan Berbayar)**
Gerbang Pembayaran: Integrasi dengan Payment Gateway, Bank Persepsi, atau QRIS.

Sistem PNBP/Retribusi: Aplikasi pencatatan Pendapatan Negara Bukan Pajak atau Pajak/Retribusi Daerah.

Validasi Otomatis: Kode billing otomatis yang menerbitkan kuitansi digital setelah dibayar.

Audit Trail: Rekam jejak transaksi yang transparan untuk mencegah pungutan liar (pungli).