



**LEMBAR PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK (UPP)**

F-03

Form Responden

Unit Pelayanan : DISDUK CAPIL

Kabupaten/Kota : TANGGA MUS

Provinsi : LAMPUNG

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda

Contact Person:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 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. Fanoel T. No. Hp: 081386392833 | E-mail: fanoel.thamrin@menpan.go.id |
| 4) Sdr. Pandji S. No. Hp: 082225833473 | E-mail: pandji.saputra@menpan.go.id |

I. KEBIJAKAN PELAYANAN

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian					
			Sangat Buruk			Sangat Baik		
			0	1	2	3	4	5
1.	1.a.K1	Informasi tentang persyaratan memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	0	1	2	3	4	5
2.	1.a.K1	Informasi tentang prosedur memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	0	1	2	3	4	5
3.	1.a.K1	Informasi tentang tarif memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	0	1	2	3	4	5
4.	1.a.K1	Informasi tentang waktu memberi kemudahan dan keadilan dalam pelayanan.	0	1	2	3	4	5
5.	1.a.K3	Sistem antrian yang diterapkan mencerminkan keadilan pelayanan.	0	1	2	3	4	5
6.	1.a.P	Pelibatan masyarakat dan pihak terkait di dalam penyusunan Standar Pelayanan.	0	1	2	3	4	5
7.	1.a.As	Publikasi Standar Pelayanan di berbagai tempat dan media informasi memudahkan pengguna layanan.	0	1	2	3	4	5
8.	1.c.P	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.	0	1	2	3	4	5
9.	1.c.T	Publikasi hasil SKM yang tersedia di berbagai tempat dan media informasi memberikan informasi secara transparan.	0	1	2	3	4	5

II. PROFESIONALISME SDM

10.	2.b.Ak1	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan	0	1	2	3	4	5
11.	2.b.Ak2	Kesiapan petugas layanan dalam memberikan pelayanan.	0	1	2	3	4	5
12.	2.g.Ak	Sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan petugas layanan mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	0	1	2	3	4	5

III. SARANA PRASARANA

13.	3.a.As	Tempat parkir aman, nyaman dan mudah diakses.	0	1	2	3	4	5
14.	3.b.K1	Sarana ruang tunggu nyaman.	0	1	2	3	4	5
15.	3.b.As	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih, sehat dan memadai.	0	1	2	3	4	5
16.	3.c.K	Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus memadai.	0	1	2	3	4	5

17.	3.d.A11	Sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK memadai.	0	1	2	3	4	5
-----	---------	--	---	---	---	---	---	---

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian						
			Sangat Buruk			Sangat Baik			
			0	1	2	3	4	5	

IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

18.	4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik (SIPP) secara online telah memuat informasi tentang unit pelayanan secara transparan. (SIPP harus memuat profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja lembaga).	0	1	2	3	4	5
19.	4.a.AK1	Pemutakhiran informasi pelayanan publik dilakukan secara terus menerus.	0	1	2	3	4	5
20.	4.b.T	Informasi non elektronik mendukung pelayanan secara transparan.	0	1	2	3	4	5

V. KONSULTASI DAN PENGADUAN

21.	5.1.a.K	Layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung mudah diakses.	0	1	2	3	4	5
22.	5.2.a.K	Layanan pengaduan tatap muka langsung memudahkan pengguna layanan.	0	1	2	3	4	5