

## Pelayanan Prima Jurusan Sosiologi

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi di Unit Kerja	Self Assessment
1.	Visi-Misi-Motto 1.1 – 1.3 (bobot 5%) Nilai maksimum: 50	(1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan. c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	25 15 10 0	Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan	25
		1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana b. Ada, tidak dipahami pelaksana c. Tidak ada	15 5 0	Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana -	15
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa. b. Diumumkan. c. Tidak diumumkan	10 7 0	Diumumkan.	7
2.	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan 2.1 – 2.2 (Bobot 25%) Nilai maksimum: 250	(2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009 d. Tidak ada Standar Pelayanan	200 100 50 0	Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	200
		(2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan b. Tidak ada Maklumat pelayanan	50 0	Disusun dan dipublikasikan	50
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	25	Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	25

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi di Unit Kerja	Self Assessment
	3.1-3.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100	menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009		b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak memiliki	10 0		
		(3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak menerapkan	25 10 0	SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	25
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	25 10 0	Tidak ada	0
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas	a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas	25 10 0	Ada, dan tidak dipampangkan	10
		4.	Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6) (Bobot 17%) Nilai maksimum: 170	(4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	30 10 0
		(4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	a. Baik b. Cukup c. Kurang	30 10 0	Baik	30
		(4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisiplinan	a. Disiplin b. Kurang disiplin c. Tidak disiplin	30 10 0	Disiplin	30
		(4.4) Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif b. Kurang responsif c. Tidak responsif	30 10 0	Responsif	30

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi di Unit Kerja	Self Assessment
		(4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0	Terampil	25
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada	25 10 0	Ada, sesuai kebutuhan	25
5.	Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3) (bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan	30 15 0	Dipergunakan secara optimal	30
		(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	Kebersihan	a. Sangat Bersih b. Bersih c. Tidak bersih	30 15 0	Sangat Bersih	30
		(5.3) Sarana pengaduan (Kotak	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif b. Ada, tidak efektif	20 10	Ada, tidak efektif	10

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi di Unit Kerja	Self Assessment
		pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)		c. Tidak ada	0		
6.	Penanganan Pengaduan 6.1-6.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik b. Ada, tidak dikelola dengan baik c. Tidak ada	30 10 0	Ada, dan dikelola dengan baik melalui open talk dengan mahasiswa yang diadakan setiap semester	30
		(6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada b. Tidak ada	30 0	Tidak ada	0
		(6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71% - 100 % diselesaikan b. 51% - 70% diselesaikan c. 10% - 50% diselesaikan d. < 10% diselesaikan	20 10 5 0	51% - 70% diselesaikan	10
		(6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu b. Tidak mengacu	20 5	Tidak mengacu	5
7.	Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan	25 10 0	Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan	10
		(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu	25 10 0	Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan	10
		(7.3) Rata-rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata Skor IKM	a. 80-100 b. 60 - 79 c. < 60	25 10 0	60 - 79	10
		(7.4) Tindak lanjut dari	Tindak lanjut	a. Ada tindak lanjut	25	Ada tindak lanjut	25

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Kondisi di Unit Kerja	Self Assessment
		hasil survei IKM		b. Tidak ada tindak lanjut	0		
8.	Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3 (bobot 7%) Nilai maksimum: 70	(8.1). Sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem Informasi	a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-upate c. Tidak ada	25 10 0	Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-upate	10
		(8.2). Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Penyampaian informasi	a. Ada b. Tidak ada	20 0	Ada	20
		(8.3). Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	a. Sangat terbuka b. Terbuka c. Tidak terbuka	25 10 0	Sangat terbuka	25
9.	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2 (bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(9.1) Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	a. Ada b. Tidak ada	40 0	Ada	40
		(9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja	Pencapaian Target kinerja	a. Tercapai/Melampaui (> 100%) b. Tercapai (80%-99%) c. Tidak Tercapai (40%-79 %) d. Tidak tercapai (<40%)	40 30 20 0	Tercapai (80%-99%)	30
				<b>TOTAL NILAI</b>	1000	<b>NILAI</b>	<b>922</b>