



BUPATI POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR 27 TAHUN 2021

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI POLEWALI MANDAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pencapaian kepatuhan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah TK. II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa Menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Stándar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggunjawab Pemingkatan Kementerian / Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mandar.

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Bupati adalah Bupati Polewali Mandar.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
8. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. Monitoring dan evaluasi adalah rangkaian kegiatan mengamati kondisi pemenuhan sejumlah komponen penyelenggaraan pelayanan publik secara seksama, sistematis, objektif dan terukur pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Pasal 2

Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk:

- a. memperoleh gambaran kepatuhan Perangkat Daerah terhadap pemenuhan komponen-komponen penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mengetahui kendala yang masih dijumpai dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Perangkat Daerah; dan
- c. menyusun rencana aksi tindak lanjut peningkatan kepatuhan Perangkat Daerah terhadap pemenuhan komponen-komponen penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:

- a. monitoring dan Evaluasi mandiri oleh Perangkat Daerah; dan

- b. monitoring dan Evaluasi oleh Tim Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Komponen monitoring dan evaluasi mandiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf (a) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Ini.

Pasal 5

Monitoring dan Evaluasi mandiri Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dilaksanakan secara *on-line* menggunakan aplikasi e-Monev Pelayanan Publik.

Pasal 6

- (1) Monitoring dan Evaluasi mandiri pada Sekretariat Daerah dikoordinir oleh Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah.
- (2) Monitoring dan Evaluasi mandiri pada Sekretariat DPRD dikoordinir oleh Kepala Bagian Umum Sekretariat DPRD.
- (3) Monitoring dan Evaluasi mandiri pada Badan, Dinas dan Kecamatan dikoordinir oleh Sekretaris Badan, Sekretaris Dinas, dan Sekretaris Kecamatan.

Pasal 7

- (1) Hasil monitoring dan evaluasi mandiri penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perangkat Daerah, selanjutnya diverifikasi dan divalidasi oleh Tim Monitoring dan Evaluasi Kabupaten yang dikoordinir oleh Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah.
- (2) Hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Sekretaris Daerah menyusun Profil Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III PENGHARGAAN

Pasal 8

Kategori hasil akhir monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan non Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah, sebagai berikut :

- a. kategori Biru, nilai > 2.50 – 3.00 Interpretasi Sangat Baik;
- b. kategori Hijau, nilai > 2.00 – 2.45 interpretasi Cukup Baik;
- c. kategori Kuning, nilai > 1.50 – 1.95 interpretasi Kurang Baik; dan
- d. kategori Merah, nilai > 0.00 – 1.45 interpretasi Buruk.

Pasal 9

- (1) Perangkat Daerah dengan hasil akhir Monitoring dan Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik Sangat Baik diberikan piagam penghargaan.
- (2) Perangkat Daerah Sekretariat, Badan dan Dinas serta Kecamatan yang memperoleh hasil akhir tertinggi diberikan Trophy Piala Citra Pelayanan Prima.

BAB IV PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 10

- (1) Kepala Perangkat Daerah melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan Monitoring dan evaluasi mandiri di tingkat Organisasi Perangkat Daerah.
- (2) Sekretaris Daerah melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

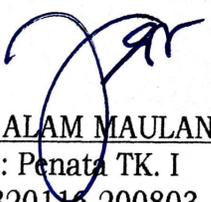
BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Polewali Mandar.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 11 Juni 2021
an.KEPALA BAGIAN HUKUM
Perancang Peraturan Perundang-Undangan


JARSAT ALAM MAULANA, SH, MH
Pangkat : Penata TK. I
NIP : 19820116 200803 1 001

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 10 Juni 2021

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR

Diundangkan di Polewali
pada tanggal 11 Juni 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR,

ttd

BEBAS MANGGAZALI

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2021 NOMOR 27.

**KOMPONEN MONITORING DAN EVALUASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PERANGKAT DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2021**

A. PELAYANAN

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
1	Standar Pelayanan, Motto dan Maklumat	A. Standar Pelayanan	a. Terdapat dokumen Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan				
			b. Apakah Standar Pelayanan telah terlibat stakeholder ?				
			c. Standar Pelayanan dibuat dalam bentuk brosur atau media lainnya				
			d. Standar Pelayanan terdapat dalam website Perangkat Daerah				
		B. Motto dan Maklumat Pelayanan	a. Terdapat dokumen SK Penetapan Motto Pelayanan				
			b. Motto Pelayanan dibuat dalam bentuk papan informasi, Baliho atau Banner dan website				
			c. Terdapat dokumen Pakta Integritas Maklumat Pelayanan yang telah ditandatangani oleh seluruh pelaksana				
			d. Maklumat Pelayanan Dibuat dalam bentuk papan informasi, baliho atau banner dan website				
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Manajemen Organisasi	a. Terdapat papan struktur Organisasi Pelayanan				
			b. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas FRONT OFFICE (penerima tamu/ layanan serta petugas informasi, pengaduan dan survei kepuasan)				
			c. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas BACK OFFICE (struktur disesuaikan dengan kebutuhan dan ragam jenis layanan Perangkat Daerah)				
			d. Terdapat dokumen penetapan petugas dalam struktur organisasi pelayanan				
			e. Terdapat Pengelolaan dokumen/ arsip dilaksanakan dengan tertib				
		B. Uraian Tugas Pegawai	a. Terdapat dokumen Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Uraian Tugas Pelayanan				
			b. Uraian Tugas Pelayanan ditempatkan pada meja Pelayanan				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)	
				Ada	Tidak ada	Sebagian		
		C. Standar Operasional Prosedur	a.	Terdapat dokumen Penetapan SOP pada seluruh jenis pelayanan Perangkat Daerah				
			b.	SOP dibuat dalam bentuk brosur dan media lainnya				
			c.	SOP Terdapat dalam website Perangkat Daerah				
3	Sumber Daya Manusia	A. Kode Etik, Sikap dan Perilaku Pegawai	a.	Terdapat dokumen Penetapan Kode Etik Pelayanan				
			b.	Kode Etik dibuat dalam bentuk papan informasi atau media lainnya				
			c.	Terdapat kegiatan evaluasi untuk pembinaan sikap perilaku pelayanan				
		B. Reponsivitas	a.	Apakah saat istirahat semua pegawai menghentikan pelayanan ?				
			b.	Apakah saat istirahat pegawai bergiliran, pelayanan tetap berlangsung ?				
		C. Kredibilitas/Integritas	a.	Apakah terdapat pemberian penghargaan kepada pegawai berprestasi ?				
			b.	Apakah terdapat pemberian sanksi pada pegawai yang melakukan pelanggaran dalam pelaksanaan layanan ?				
			c.	Apakah terdapat dokumen pemberian sanksi terhadap pegawai ?				
		D. Budaya Pelayanan	a.	Petugas layanan Mengenakan pakaian seragam khusus				
			b.	Petugas layanan Mengenakan identitas Nama				
			c.	Petugas layanan Mengenakan Pin/ atribut/ logo Unit Pelayanan				
			d.	Petugas layanan Mempraktekkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)				
4	Sarana Prasarana	A. Kelayakan Ruang Parkir, Taman dan Penghijauan	a.	Kebersihan lingkungan, ruangan dan sarana prasarana kerja				
			b.	Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bagi pengguna layanan ?				
			c.	Apakah terdapat petugas parkir ?				
			d.	Apakah terdapat tarif parkir di unit saudara ?				
			e.	Apakah terdapat pemeriksaan karcis / kartu parkir ?				
			f.	Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat ?				
			g.	Apakah terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan ?				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)	
				Ada	Tidak ada	Sebagian		
		B. Sarana Front office	a.	Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.				
			b.	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.				
		C. Kelayakan Fasilitas Ruang Tunggu Pelayanan	a.	Terdapat ruang tunggu dan kursi tunggu				
			b.	Apakah terdapat sistem antrian				
			c.	Sistem antrian yang digunakan (Elektronik / Non elektronik) ?				
			d.	Terdapat ruangan dan sarana prasarana rapat				
			e.	Terdapat ruangan dan sarana kearsipan				
			f.	Terdapat loket pendaftaran				
			g.	Terdapat loket pembayaran				
			h.	Terdapat ruang/ meja/ loket informasi				
			i.	Terdapat ruang/ meja/ loket pengaduan				
			j.	Terdapat sarana televisi dan majalah pada ruang tunggu				
			k.	Apakah pada ruang tunggu tersedia Air minum ?				
			l.	Apakah pada ruang tunggu terdapat AC dan hotspot/wifi				
			m.	Apakah pada ruang tunggu tersedia ruang merokok ?				
n.	Terdapat Ruang ibadah							
		D. Sarana	a.	Terdapat toilet untuk umum				
			b.	Apakah toilet pria dan toilet wanita telah dipisahkan?				
			c.	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (Toilet khusus dan Kursi Roda)				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
		Penunjang Lainnya	d. Terdapat Kantin untuk pengguna layanan				
			e. Terdapat fasilitas mesin fotocopy				
			f. Terdapat Ruang laktasi/nursery				
			g. Terdapat ruang bermain anak				
5	Pengelolaan Pengaduan	A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat Alur pengelolaan pengaduan				
			b. Terdapat sarana pengaduan (telepon, email, kotak pengaduan, dll)				
			c. Mekanisme pengelolaan pengaduan dibuat dalam bentuk papan informasi/ brosur atau media lainnya				
			d. Mekanisme pengelolaan pengaduan terdapat dalam website Perangkat Daerah				
			e. Integrasi dengan SP4N Laporan				
		B. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat dokumen Rekapitulasi Pengaduan				
			b. Terdapat dokumen tindak lanjut atas Pengaduan yang diterima				
6	IKM	A. Mekanisme Pelaksanaan Survei IKM	a. Terdapat dokumen penetapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat				
			b. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada seluruh jenis pelayanan				
			c. SKM dilaksanakan secara berkala minimal 2 kali dalam 1 tahun				
			d. Terdapat tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat				
		B. Rata-Rata Skor IKM yang di peroleh	a. Hasil Tindak lanjut SKM dibuat dalam bentuk papan informasi				
			b. Hasil tindak lanjut SKM terdapat dalam website Perangkat Daerah				
7	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Penerapan Sistem Informasi	a. Apakah tersedia sistem informasi pelayanan publik?				
			b. Apakah sistem informasi pelayanan publik berupa elektronik / non elektronik ?				
			c. Terdapat media informasi pelayanan berupa papan informasi atau brosur				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
	"SIP"	Pelayanan Publik	d.	Terdapat media informasi pelayanan berupa website yang memadai			
			e.	Website Perangkat Daerah telah terintegrasi dengan www.polmankab.go.id			
			f.	Apakah terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik?			
8	Inovasi	Inovasi Pelayanan Publik	a.	Apakah Tersedia Inovasi Pelayanan Publik ?			
SUB JUMLAH				0			
JUMLAH							

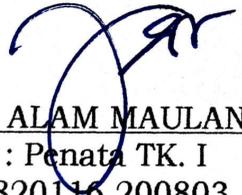
B. NON PELAYANAN

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
1	Standar Pelayanan, Maklumat dan Motto	A. Standar Pelayanan	a. Terdapat dokumen Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan				
			b. Apakah Standar Pelayanan telah terlibat stakeholder ?				
			c. Standar Pelayanan dibuat dalam bentuk brosur atau media lainnya				
			d. Standar Pelayanan terdapat dalam website Perangkat Daerah				
		B. Motto dan Maklumat Pelayanan	a. Terdapat dokumen SK Penetapan Motto Pelayanan				
			b. Motto Pelayanan dibuat dalam bentuk papan informasi, Baliho atau Banner dan website				
			c. Terdapat dokumen Pakta Integritas Maklumat Pelayanan yang telah ditandatangani oleh seluruh pelaksana				
			d. Maklumat Pelayanan Dibuat dalam bentuk papan informasi, baliho atau banner dan website				
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Manajemen Organisasi	a. Terdapat papan struktur Organisasi Pelayanan				
			b. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas FRONT OFFICE (penerima tamu/ layanan serta petugas informasi, pengaduan dan survei kepuasan)				
			c. Struktur organisasi pelayanan telah memuat Petugas BACK OFFICE (struktur disesuaikan dengan kebutuhan dan ragam jenis layanan Perangkat Daerah)				
			d. Terdapat dokumen penetapan petugas dalam struktur organisasi pelayanan				
			e. Terdapat Pengelolaan dokumen/ arsip dilaksanakan dengan tertib				
		B. Uraian Tugas Pegawai	a. terdapat dokumen Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Uraian Tugas Pelayanan				
			b. Uraian Tugas Pegawai ditempatkan pada meja				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
3	Sarana Prasarana	Sarana Prasarana Pelayanan	a. Terdapat ruang tunggu dan kursi tunggu				
			b. Terdapat ruangan dan sarana prasarana rapat				
			c. Terdapat ruangan dan sarana kearsipan				
			d. Terdapat ruang/ meja/ loket informasi				
			e. Terdapat ruang/ meja/ loket pengaduan				
			f. Terdapat toilet untuk umum				
			g. Terdapat sarana televisi dan majalah pada ruang tunggu				
			h. Kebersihan lingkungan, ruangan dan sarana prasarana kerja				
			i. Apakah tersedia tempat parkir kendaraan bagi pengguna layanan ?				
			j. Apakah tempat parkir terpisah antara roda dua dan roda empat ?				
			k. Apakah terdapat petugas parkir ?				
4	Pengelolaan Pengaduan	A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat Alur pengelolaan pengaduan				
			b. Terdapat sarana pengaduan (telepon, email, kotak pengaduan, dll)				
			c. Mekanisme pengelolaan pengaduan dibuat dalam bentuk papan informasi/ brosur atau media lainnya				
			d. Mekanisme pengelolaan pengaduan terdapat dalam website Perangkat Daerah				
		B. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan	a. Terdapat dokumen Rekapitulasi Pengaduan				
			b. Terdapat dokumen tindak lanjut atas Pengaduan yang diterima				
			a. Terdapat dokumen penetapan pelaksanaan SKM				

NO	Komponen Monitoring dan Evaluasi	Indikator	Rincian Indikator	Skoring Monitoring dan Evaluasi			Keterangan (kendala)
				Ada	Tidak ada	Sebagian	
5	IKM	A. Mekanisme Pelaksanaan Survei IKM	b. SKM dilaksanakan pada seluruh jenis pelayanan				
			c. SKM dilaksanakan secara berkala minimal 2 kali dalam 1 tahun				
			d. terdapat tindak lanjut hasil SKM				
		B. Rata-Rata Skor IKM yang di peroleh	a. Hasil Tindak lanjut SKM dibuat dalam bentuk papan informasi				
			b. Hasil tindak lanjut SKM terdapat dalam website Perangkat Daerah				
6	Sistem Informasi Pelayanan Publik "SIP"	Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik	a. Terdapat media informasi pelayanan berupa papan informasi atau brosur				
			b. Terdapat media informasi pelayanan berupa website yang memadai				
			c. Website Perangkat Daerah telah terintegrasi dengan www.polmankab.go.id				
SUB JUMLAH							
JUMLAH							

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 11 Juni 2021
an.KEPALA BAGIAN HUKUM
Perancang Peraturan Perundang-Undangan


JARSAT ALAM MAULANA, SH, MH
Pangkat : Penata TK. I
NIP : 19820116 200803 1 001

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR