

2. Budaya pelayanan prima	1) telah dilakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima a. Melakukan sosialisasi/pelatihan Pelayanan Prima kepada pegawai;	1													Dokumen sosialisasi/pelatihan Pelayanan Prima kepada pegawai	VI.2.1
	2) informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media a. Menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat dalam memperoleh informasi layanan dan kegiatan melalui media cetak, papan pengumuman, media sosial, website, dan lain-lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	capture sarana informasi layanan	VI.2.2
	3) telah terdapat sistem punishment (sanksi)/reward (penghargaan) bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan yang diberikan tidak sesuai standar a. pemberian reward kepada pegawai dibidang pelayanan pegawai teladan);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<p>✓ Sistem reward dan punishment</p> <p>✓ Dokumen penghargaan pegawai teladan sebagai reward, dokumen hukuman disiplin sebagai punishment serta penerima layanan. kompensasi kepada</p>	VI.2.3.a VI.2.3.b

		b. pemberian punishment terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran (hukuman disiplin)																		
		4) Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi a. Menyediakan layanan terpadu (pembayaran layanan melalui Simponi, layanan aplikasi SIMARI antara UPT Pemasarakatan dengan UPT Mahkamah Agung) b. LTSP (Layanan Terpadu Satu Pintu)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Capture aplikasi layanan terpadu dan LTSP	VI.2.4
		5) terdapat inovasi pelayanan a. melakukan inovasi pada pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	capture inovasi pada pelayanan	VI.2.5
3. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan		1) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan a. melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan																1	Dokumen laporan survei;	VI.3.1
		2) Hasil survei dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat melalui Website, Media sosial dan banner/spanduk																1	Capture dan foto/Dokumentasi	VI.3.2
		3) dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat. a. Melaksanakan perbaikan layanan sebagai tindak lanjut dari survei																1	Dokumen laporan perbaikan pelayanan sebagai tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat.	VI.3.3