

Variabel	Indikator	Bukti Dukung yang dibutuhkan	Tahun
Perencanaan	Hasil penilaian masuk dalam indikator kinerja	o Dokumen Renstra/Renja yang mencantumkan hasil penilaian Ombudsman.	Renstra 2020-2024; Renja 2024
		o Laporan kinerja (LAKIP) yang mengaitkan capaian dengan hasil penilaian.	2024
		o SOP/kebijakan internal tentang tindak lanjut hasil penilaian.	2024
		o Perjanjian Kinerja (PK)	2024
	Ketercapaian Program Prioritas terkait dengan pelayanan publik	o RKPD	2024
		o Renja	2024
		o Renstra	Renstra 2020-2024
		o DPA	2024
		o Laporan Tahunan	2024
	Pelibatan masyarakat dalam penyusunan dokumen perencanaan	o Daftar hadir dan notulensi Musrenbang.	2024
		o Dokumen RKPD atau RKA yang menunjukkan usulan masyarakat diakomodasi.	2024
		o Foto kegiatan forum konsultasi publik atau Focus Group Discussion (FGD).	2024
	Akuntabilitas atas dokumen perencanaan	o Dokumen perencanaan seperti Renstra/RKA/RKPD/Renja dan sejenisnya yang dipublikasikan di website penyelenggara.	Renstra 2020-2024; RKA/RKPD/Renja 2024
		o Notulen/undangan forum evaluasi publik terkait dokumen perencanaan.	2024
		Pada tingkat Kementerian/Lembaga bukti dukung dapat dihimpun dari tingkat Kementerian/Lembaga, sedangkan pada Pemerintah Daerah dapat dihimpun pada tingkat Dinas.	
	Ketersediaan perencanaan atas sarana prasarana/fasilitas pelayanan public	Untuk Kementerian/Lembaga:	
		o Renstra K/L	Renstra 2020-2024
		o Renja K/L	2024
		o RKA-KL / DIPA	2024
		o Dokumen/Laporan lainnya	
		Untuk Pemerintah Daerah:	
		o Renstra Perangkat Daerah	Renstra 2020-2024
		o Renja Perangkat Daerah	2024
		o RKPD	2024
		o APBD/RKA-SKPD	2024
		o Dokumen/Laporan lainnya	2024

	Persentase usulan program yang diakomodir dalam dokumen perencanaan	Daftar usulan program (misalnya dari musrenbang, forum konsultasi publik, atau unit kerja).	2024
		Dokumen perencanaan resmi (Renstra K/L, Renja, RKPD, atau DPA).	Renstra 2020-2024; Renja/RKPD/DPA 2024
		Berita acara forum perencanaan.	2024
Jaminan Pelayanan	Terpublikasinya SK Kompensasi secara elektronik dan non-elektronik	Tangkapan layar (<i>screenshot</i>) SK Kompensasi untuk media elektronik, dan foto dokumentasi untuk non-elektronik.	<=2024
		Media elektronik:	
		o Website	
		o Aplikasi	
		o Media sosial	
		o Videotron	
		o Layar interaktif	
		o Running text	
		Media non-elektronik:	
		o Buku	
		o Buklet	
		o Brosur	
		o Papan informasi di tempat pelayanan	
Pengawasan Internal	Frekuensi pengawasan oleh atasan langsung	o Jadwal pengawasan.	2024
		o Laporan hasil pengawasan.	2024
		o Notulen rapat atau dokumentasi hasil monitoring tindak lanjut perbaikan.	2024
	Tersedianya SK Pengelola Pengaduan	o Draf SK Pengelola Pengaduan/Notulen rapat penyusunan/Disposisi pimpinan (jika masih tahap penyusunan)	2024
		o SK final penetapan Pengelola Pengaduan (ditandatangani pejabat berwenang)	2024
		o Lampiran SK berisi struktur, uraian tugas, fungsi, dan tanggung jawab	2024
		o Notulen / daftar hadir / dokumentasi rapat sosialisasi SK (internal Penyelenggara)	2024
		o Undangan atau surat edaran sosialisasi internal SK	2024

Komitmen		o Bukti publikasi SK kepada masyarakat (misalnya di website resmi, portal informasi publik, media sosial, papan pengumuman)	2024
	Lama penugasan sebagai pengelola pengaduan	o SK terbaru	2024
		o SK sebelumnya	<2024
		o Surat Tugas / Nota Dinas / Surat Perintah/Dokumentasi serah terima tugas/Berita Acara Serah Terima (BAST)	2024
		o SOP yang mengatur pergantian personal	2024
	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	Rekap jumlah pengaduan tahunan selama 3 tahun terakhir:	
		o Rekap Pengaduan Tahun 2022	2022
		o Rekap Pengaduan Tahun 2023	2023
		o Rekap Pengaduan Tahun 2024	2024
		o Bukti pencarian data (notulen, surat, email, screenshot sistem).	
	Waktu Penyelesaian Pengaduan	Rekap jumlah dan waktu penyelesaian pengaduan tahunan selama 3 tahun terakhir:	
		o Rekap Pengaduan Tahun 2022	2022
		o Rekap Pengaduan Tahun 2023	2023
		o Rekap Pengaduan Tahun 2024	2024
		o Bukti pencarian data (notulen, surat, email, screenshot sistem).	
	Keterpaduan sarana	o Dashboard <i>real-time</i>	2024
		o Laporan rutin seluruh unit	2024
		o SK integrasi nasional/daerah	2024
		o Laporan sinkronisasi	2024
		o SK pembentukan kanal internal	2024
		o Kanal internal seperti <i>website</i> /aplikasi internal/ <i>call center</i> /kotak pengaduan	2024
		o Laporan kegiatan rencana atau uji coba integrasi SP4N-LAPOR!	2024
		o Dokumen pengajuan integrasi dengan SP4N-LAPOR!	2024
Budaya	Terdapat kesesuaian hasil evaluasi pengaduan dengan penyempurnaan pelayanan	o Laporan evaluasi	2024
		o Revisi SOP/standar layanan di seluruh unit	2024
		o Survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan nyata	2024
		o Hasil audit internal/eksternal yang mengonfirmasikan efektivitas perbaikan layanan	2024
		o Notulen rapat evaluasi	2024
	Frekuensi peningkatan	o Kalender pembinaan tahunan	2024

	rekayasa peningkatan pengetahuan pengelolaan pengaduan	o Modul & materi berbasis kebutuhan	2024
		o Daftar hadir/foto kegiatan	2024
		o Laporan hasil kegiatan	2024