



# INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

Tanggal Pelaksanaan : ..... 20 FEBRUARI 2020 .....

**ZI-WBK**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA**

## B. Petunjuk Pengisian

Pengisian instrumen dilakukan dengan cara:

1. Menilai secara mandiri dengan memberikan tanda *check* (✓) pada kolom penilaian Ya atau Tidak sesuai dengan kondisi aspek faktual di lokasi kegiatan.
2. Memberikan catatan pada kolom yang tersedia jika diperlukan
3. Merangkum catatan secara umum mengenai hasil penilaian mandiri pada kolom yang tersedia.
4. Data pengisian penilaian pada kolom daftar *check* akan dikonfirmasi oleh petugas pemantauan dan evaluasi yang berkunjung langsung ke lokasi secara sampling.

## C. Instrumen

| No               | Pertanyaan   | Jawaban |       | Catatan                               |
|------------------|--|---------|-------|---------------------------------------|
|                  |  | Ya      | Tidak |                                       |
| 1                | Apakah seluruh pengaduan terdokumentasikan   | ✓       |       | PENGADUAN BELUM ADA DI BULAN FEB 2020 |
| 2                | Apakah dokumen pengaduan masyarakat sudah terdistribusikan ke masing masing unit?                              | ✓       |       |                                       |
| 3                | Apakah tindak lanjut pengaduan masyarakat diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan, maksimal 60 hari? | ✓       |       |                                       |
| 4                | Apakah pelanggan merespon dengan baik dari hasil tindak lanjut dari pengaduannya?                              | ✓       |       |                                       |
| 5                | Apakah jumlah SDM pokja pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?   | ✓       |       |                                       |
| 6                | Apakah media pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?  | ✓       |       |                                       |
| Saran/ Masukan : |  |         |       |                                       |

## A. Identitas Responden

Nama : SHINTA DEWI ATSENG

Nama Instansi : PPPPTK BISPAS

Alamat Instansi : PARUNG - DEPOK

Unit Kerja : TU - RT

Jabatan : PENYUSUN BAHAN INFORMASI DAN PUBLIKASI

No. Telepon/HP : 085265695321

E-mail :

Peran sebagai : Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat (ULT)/ Unit Kerja Terkait

DEPOK, 20 FEBRUARI 2016

Responden



SHINTA DEWI ATSENG

NIP. 198909252015042008

Rangkuman/ Catatan

#### D. Rubrik Penilaian

Rubrik ini untuk menilai hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Satker Pelaksana.

Skor 1 untuk indikator yang terpenuhi

Skor 0 untuk indikator yang tidak terpenuhi

Skor maksimal jika semua indikator terpenuhi adalah 6 dan skor minimal adalah 0.

$$\text{Nilai Pemantauan dan Evaluasi} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100 = \frac{\text{Skor Perolehan}}{6} \times 100$$

Kriteria hasil Monitoring dan Evaluasi adalah sebagai berikut.

| Nilai                        | Kriteria      |
|------------------------------|---------------|
| $90 < \text{nilai} \leq 100$ | Sangat Baik   |
| $80 < \text{nilai} \leq 90$  | Baik          |
| $70 < \text{nilai} \leq 80$  | Cukup         |
| $60 < \text{nilai} \leq 70$  | Kurang        |
| $\leq 60$                    | Sangat Kurang |



# INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

Tanggal Pelaksanaan : ..... 3 Pebruari 2020 .....

**ZI-WBK**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA**

## A. Identitas Responden

Nama : IDA ARU WIRDANINGSIH

Nama Instansi : PPPPTK BIONIS DAN PARIWISATA

Alamat Instansi : Jl. Raya Parung Km 22-23 Bojongsari  
: Depok

Unit Kerja : Subbag Tata laksana dan Kepegawaian

Jabatan : Analis Tata laksana

No. Telepon/HP : 081280204657

E-mail : aruwirdaningsihda@yahoo.co.id

Peran sebagai : Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat (ULT)/ Unit Kerja Terkait

Depok, 3 Februari 2020

Responden

  
IDA ARU W  
NIP. 198202082009122001

## B. Petunjuk Pengisian

Pengisian instrumen dilakukan dengan cara:

1. Menilai secara mandiri dengan memberikan tanda *check* (✓) pada kolom penilaian Ya atau Tidak sesuai dengan kondisi aspek faktual di lokasi kegiatan.
2. Memberikan catatan pada kolom yang tersedia jika diperlukan
3. Merangkum catatan secara umum mengenai hasil penilaian mandiri pada kolom yang tersedia.
4. Data pengisian penilaian pada kolom daftar *check* akan dikonfirmasi oleh petugas pemantauan dan evaluasi yang berkunjung langsung ke lokasi secara sampling.

## C. Instrumen

| No               | Pertanyaan   | Jawaban |       | Catatan |
|------------------|--|---------|-------|---------|
|                  |  | Ya      | Tidak |         |
| 1                | Apakah seluruh pengaduan terdokumentasikan   | ✓       |       |         |
| 2                | Apakah dokumen pengaduan masyarakat sudah terdistribusikan ke masing masing unit?                              | ✓       |       |         |
| 3                | Apakah tindak lanjut pengaduan masyarakat diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan, maksimal 60 hari? | ✓       |       |         |
| 4                | Apakah pelanggan merespon dengan baik dari hasil tindak lanjut dari pengaduannya?                              | ✓       |       |         |
| 5                | Apakah jumlah SDM pokja pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?   | ✓       |       |         |
| 6                | Apakah media pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?  | ✓       |       |         |
| Saran/ Masukan : |  |         |       |         |

Rangkuman/ Catatan

#### D. Rubrik Penilaian

Rubrik ini untuk menilai hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Satker Pelaksana.

Skor 1 untuk indikator yang terpenuhi

Skor 0 untuk indikator yang tidak terpenuhi

Skor maksimal jika semua indikator terpenuhi adalah 6 dan skor minimal adalah 0.

$$\text{Nilai Pemantauan dan Evaluasi} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100 = \frac{\text{Skor Perolehan}}{6} \times 100$$

Kriteria hasil Monitoring dan Evaluasi adalah sebagai berikut.

| Nilai                        | Kriteria      |
|------------------------------|---------------|
| $90 < \text{nilai} \leq 100$ | Sangat Baik   |
| $80 < \text{nilai} \leq 90$  | Baik          |
| $70 < \text{nilai} \leq 80$  | Cukup         |
| $60 < \text{nilai} \leq 70$  | Kurang        |
| $\leq 60$                    | Sangat Kurang |





# INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

Tanggal Pelaksanaan : ..... *Selara, 25 Feb 2020.* .....



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA**

## A. Identitas Responden

Nama : WAMYU SETIADI

Nama Instansi : PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA

Alamat Instansi : Jl. RAYA PARUNG KM 22-23  
BOJONG SARI , DEPOK.

Unit Kerja : SUB BAGIAN TURK

Jabatan : PENYUSUN BAHAN INFORMASI & PUBLIKASI

No. Telepon/HP : 0811180779.

E-mail : wahyu set 0626@gmail.com.

Peran sebagai : Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat (ULT)/ Unit Kerja Terkait

Depok, 25 Feb 2020

Responden



NIP. 198807212019021003

## B. Petunjuk Pengisian

Pengisian instrumen dilakukan dengan cara:

1. Menilai secara mandiri dengan memberikan tanda *check* (✓) pada kolom penilaian Ya atau Tidak sesuai dengan kondisi aspek faktual di lokasi kegiatan.
2. Memberikan catatan pada kolom yang tersedia jika diperlukan
3. Merangkum catatan secara umum mengenai hasil penilaian mandiri pada kolom yang tersedia.
4. Data pengisian penilaian pada kolom daftar *check* akan dikonfirmasi oleh petugas pemantauan dan evaluasi yang berkunjung langsung ke lokasi secara sampling.

## C. Instrumen

| No               | Pertanyaan   | Jawaban |       | Catatan              |
|------------------|--|---------|-------|----------------------|
|                  |  | Ya      | Tidak |                      |
| 1                | Apakah seluruh pengaduan terdokumentasikan   | ✓       |       | tidak ada pengaduan. |
| 2                | Apakah dokumen pengaduan masyarakat sudah terdistribusikan ke masing masing unit?                              | ✓       |       |                      |
| 3                | Apakah tindak lanjut pengaduan masyarakat diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan, maksimal 60 hari? | ✓       |       |                      |
| 4                | Apakah pelanggan merespon dengan baik dari hasil tindak lanjut dari pengaduannya?                              | ✓       |       |                      |
| 5                | Apakah jumlah SDM pokja pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?   | ✓       |       |                      |
| 6                | Apakah media pengaduan masyarakat sudah sesuai kebutuhan?  | ✓       |       |                      |
| Saran/ Masukan : |  |         |       |                      |

Rangkuman/ Catatan

#### D. Rubrik Penilaian

Rubrik ini untuk menilai hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Satker Pelaksana.

Skor 1 untuk indikator yang terpenuhi

Skor 0 untuk indikator yang tidak terpenuhi

Skor maksimal jika semua indikator terpenuhi adalah 6 dan skor minimal adalah 0.

$$\text{Nilai Pemantauan dan Evaluasi} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100 = \frac{\text{Skor Perolehan}}{6} \times 100$$

Kriteria hasil Monitoring dan Evaluasi adalah sebagai berikut.

| Nilai                        | Kriteria      |
|------------------------------|---------------|
| $90 < \text{nilai} \leq 100$ | Sangat Baik   |
| $80 < \text{nilai} \leq 90$  | Baik          |
| $70 < \text{nilai} \leq 80$  | Cukup         |
| $60 < \text{nilai} \leq 70$  | Kurang        |
| $\leq 60$                    | Sangat Kurang |