



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.27, 2015

**KEMEN-PAN RB. Evaluasi Kinerja.
Penyelenggara. Pelayanan Publik. Pedoman.**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Eselon 1 Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 tahun 2013 (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 126);
4. Peraturan Presiden Nomor 165 Tahun 2014 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kabinet Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 339);
5. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode 2014-2019;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Setiap Pembina atau Penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam peraturan menteri ini.

Pasal 2

- (1) Dalam rangka melaksanakan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, perlu menyusun pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Pasal 3

Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

Pasal 4

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja

Pembina/Penanggung Jawab Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik,**

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar Setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

**Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari 2015
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

YUDDY CHRISNANDI

**Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK AZASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 3 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

**PEDOMAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Agar pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, diperlukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1) Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggunjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

2) Sasaran Evaluasi

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik;
2. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan;
3. Terwujudnya kepuasan masyarakat;
4. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik;

C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. 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.
3. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisikeseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

5. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah
6. daerah.
7. Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.
8. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
9. Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan pelayanan publik.
10. *Desk evaluation*, yaitu penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.
11. Observasi lapangan, adalah pengamatan langsung di lapangan.
12. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapat tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos.
13. *Mystery shopper* atau *shopper*, adalah seseorang atau kelompok orang yang melaksanakan *Mystery Shopping*.
14. Wawancara, adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik ini meliputi perencanaan evaluasi, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil evaluasi.

E. Metodologi Evaluasi

Teknik evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara:

1. *Desk evaluation*;
2. Observasi lapangan;
3. Kuesioner;
4. *Mystery shopper*;
5. Wawancara.

F. Sistematika Pedoman

Sistematika pedoman evaluasi ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, dasar pelaksanaan, maksud dan tujuan, ruang lingkup, metodologi evaluasi, pengertian umum dan sistematika penyajian pedoman.

BAB II TAHAPAN EVALUASI

Bab ini menguraikan langkah-langkah evaluasi, yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.

BAB III PELAPORAN HASIL EVALUASI

Bab ini memuat format laporan

BAB IV PENUTUP

BAB II TAHAPAN EVALUASI

Kegiatan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

A. Tahap Perencanaan

1. Menentukan objek evaluasi

Pada tahap awal harus ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi. Hal ini perlu, karena pada umumnya suatu instansi terdiri dari berbagai jenis pelayanan. Sesuai keperluan kondisi layanan yang akan dievaluasi hanya sebagian atau keseluruhan jenis pelayanan.

2. Menyusun rencana evaluasi.

Selanjutnya, setelah ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi, maka perlu disusun rencana evaluasi itu sendiri. Dalam penyusunan evaluasi perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Menentukan tujuan evaluasi
- b) Menentukan objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi.
- c) Pengumpulan data atau informasi awal objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi.
- d) Menyusun rencana pelaksanaan evaluasi
- e) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan evaluasi.
- f) Pelaksanaan evaluasi dapat dilakukan oleh internal atau eksternal organisasi, atau dapat dilakukan secara bersama-sama.
- g) Periode evaluasi atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dievaluasi.
- h) Hasil evaluasi dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi (KKE).
- i) Kesimpulan dari KKE dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi (LHE).
- j) Anggaran evaluasi bersumber dari APBN, APBD, atau oleh lembaga mitra pembangunan, serta sumber-sumber dana lain yang sah menurut Peraturan Perundang-Undangan.

3. Membangun indikator evaluasi.

a. Indikator evaluasi pelayanan publik, antara lain:

- 1) Standar Pelayanan Publik;

- 2) Maklumat Pelayanan;
- 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- 4) Pengelolaan Pengaduan;
- 5) Sistem Informasi Pelayanan Publik

b. Indikator yang akan evaluasi

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan prinsip SMART yaitu (*Specific* (khusus), *Measurable* (terukur), *Attainable* (dapat dicapai), *Relevant* (Relevan), dan *Time based* (berbasis waktu). Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indikator dan subindikator serta bukti, dan metodologi sebagaimana rincian di bawah ini:

| NO | INDIKATOR | SUB-INDIKATOR | BUKTI | METODOLOGI |
|----|--|--|--|--|
| 1. | Standar Pelayanan | a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan | - Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK) -Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desk evaluation</i> • Kuesioner • Wawancara |
| | | b) Pelaksanaan Standar Pelayanan | -Integrasi -Internalisasi -Diseminasi -Diklat | <ul style="list-style-type: none"> • Wawancara • Observasi • <i>Mystery shopping</i> (MS) |
| | | c) Kesenambungan perbaikan | -Penurunan keluhan -Perbaikan proses | <ul style="list-style-type: none"> • Wawancara • Observasi • <i>Mystery shopping</i> (MS) |
| 2. | Maklumat Pelayanan | a) Adanya pernyataan maklumat | -Dasar Hukum (Perda, Permen) -Bukti publikasi (banner, website) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desk evaluation</i> • Kuesioner • Wawancara |
| | | b) Aplikasi / pelaksanaan maklumat | -Sesuai janji / hak -Tingkat keluhan pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Obsevasi • MS • Wawancara |
| 3. | Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | Pelaksanaan survei (Pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan | - Surat Tugas, SK -Laporan hasil survei | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desk evaluation</i> • Kuesioner • MS |

| NO | INDIKATOR | SUB-INDIKATOR | BUKTI | METODOLOGI |
|----|-----------------------------------|--|--|--|
| | | atau periodik) | | |
| 4. | Pengelolaan Pengaduan | a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan | -Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK) | <ul style="list-style-type: none"> • Desk evaluation • Kuesioner |
| | | b) Mekanisme pengelolaan pengaduan | -Juklak/ Juknis -SOP | <ul style="list-style-type: none"> • Desk evaluation • Wawancara |
| | | c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik | -Pembaharuan (<i>updating</i> data dan informasi) penanganan pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Survei • Observasi |
| 5. | Sistem Informasi Pelayanan Publik | a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP | - Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK) -Sosial media (Facebook, twitter) | <ul style="list-style-type: none"> • Desk evaluation • Kuesioner |
| | | b) Mekanisme SIPP | - SOP - Website | <ul style="list-style-type: none"> • Survei • Observasi • Wawancara |
| | | c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik | -Pembaruan (<i>Updating</i> data dan informasi) | <ul style="list-style-type: none"> • Survei • Observasi |

B. Tahap Pelaksanaan

1. Survei pendahuluan

Sebelum tim evaluasi melakukan evaluasi di lapangan, tim evaluasi perlu melakukan uji indikator untuk memperoleh pemahaman awal atas objek yang akan dievaluasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi antara lain mengenai jenis pelayanan yang akan dievaluasi, tugas dan jenis pelayanan. Tim dapat menentukan strategi dan teknik yang tepat pada saat pelaksanaan evaluasi di lapangan.

2. Pada tahap pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut:

a) Tahap perencanaan evaluasi

Pada tahap perencanaan terdapat 4 (empat) kegiatan utama yang berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi, yaitu:

1) Menentukan maksud dan tujuan evaluasi,

- 2) merumuskan informasi yang akan dicari atau memfokuskan evaluasi dan menentukan cara pengumpulan data,
- 3) menentukan cara pengumpulan data, misalnya: survei atau yang lain,
- 4) menentukan pula pendekatan dalam pengumpulan data.

Terdapat beberapa prosedur pengumpulan data dengan pendekatan pendekatan kuantitatif, misalnya observasi, survei atau lainnya.

b) Mengembangkan teknik evaluasi

Setelah metode pengumpulan data ditentukan, selanjutnya ditentukan teknik yang akan digunakan dan kepada siapa teknik evaluasi tersebut ditujukan (responden: pembina, penyelenggara, pengguna layanan atau para pihak yang berkepentingan). Dalam menyusun teknik harus memperhatikan, hal berikut:

- 1) Validitas adalah keabsahan teknik yang dievaluasi.
- 2) Reliabilitas adalah ketetapan hasil yang diperoleh. Pengukuran hasilnya harus sama, bila melakukan pengukuran dengan orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau orang yang lain dalam waktu yang sama.
- 3) Objektivitas adalah upaya penerjemahan hasil pengukuran dalam bilangan atau pemberian skor tidak terpengaruh oleh siapa yang melakukan.
- 4) Standarisasi untuk memastikan evaluator mempunyai persepsi yang sama dalam mengukur karena adanya petunjuk khusus pengisian data.
- 5) Relevansi adalah kepatuhan untuk mengembangkan berbagai pertanyaan yang terkait dengan evaluasi.
- 6) Mudah digunakan.

c) Mengumpulkan Data Evaluasi

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung sifat data yang hendak dikumpulkan. Pada data kuantitatif, pengumpulan data dapat dengan menggunakan metode survei. Sedangkan pada data kualitatif pengumpulan data dengan melakukan observasi atau *mystery shopping*. Selanjutnya, untuk perilaku pemberi layanan, data yang dikumpulkan melalui observasi atau *mystery shopping*. Hasil pengumpulan data dituangkan dalam KKE.

d) Mengolah dan menganalisa data

Setelah data yang diperlukan sudah terkumpul, maka langkah berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Dalam menganalisis data dan menafsirkannya (menginterpretasikan) harus berdasarkan hasil data yang telah berhasil didapatkan. Kemudian menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami dan komunikatif. Hasil pengolahan data dan analisis data dituangkan dalam KKE.

e) Menyusun simpulan hasil evaluasi.

Berdasarkan hasil analisa evaluasi yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa simpulan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Membahas simpulan hasil evaluasi dengan pihak penyelenggara pelayanan dan pemberi tugas evaluasi yang dituangkan dalam KKE.

f) Menyusun Laporan

Melaporkan merupakan langkah terakhir kegiatan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan disusun dengan format yang telah disepakati. Langkah terakhir evaluasi ini erat dengan tujuan evaluasi.

C. Tahap Pelaporan

Laporan hasil analisa evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik memuat mulai dari tahap pelaksanaan hingga penyelenggaraan evaluasi.

Adapun awal strategi evaluasi adalah cara penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara lain meliputi:

1. Membandingkan kondisi awal unit penyelenggara pelayanan publik dengan kondisi saat dievaluasi atau membandingkan unit penyelenggara pelayanan publik satu dengan yang sejenis ditempat lain.
2. Mengumpulkan informasi mengenai tindak lanjut terhadap saran perbaikan yang diberikan oleh evaluator periode sebelumnya.
3. Hambatan dan kendala pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi tahun lalu, jika cukup relevan perlu dilaporkan kepada atasan penyelenggara pelayanan publik.
4. Laporan disusun berdasarkan KKE

BAB III

PELAPORAN HASIL EVALUASI

1. Hasil dari evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang memuat:
 - a. Tujuan
 - b. Sasaran
 - c. Ruang lingkup
 - d. Waktu
 - e. Pelaksana
 - f. Periode
 - g. Hasil evaluasi
 - h. Saran perbaikan
2. Laporan Hasil Evaluasi (LHE) disusun dengan format narasi berbentuk Surat atau dalam bentuk Bab.
3. Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang sudah pernah dievaluasi, pelaporan hasil evaluasi diharapkan menyajikan informasi tindak lanjut dari saran perbaikan tahun sebelumnya.
4. Laporan Hasil Evaluasi (LHE) disampaikan kepada pemberi tugas.

BAB IV
PENUTUP

Hasil dari evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk menghasilkan inovasi pelayanan publik menuju terciptanya pelayanan prima.

Evaluasi ini dapat dilakukan baik internal maupun eksternal organisasi. Agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, maka penyelenggara melakukan pemantauan secara rutin dan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

YUDDY CHRISNANDI