

LAMPIRAN I  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2012  
TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun pemeringkatan kinerja pelayanan publik, sebagaimana diamanahkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Pemberian apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis sebagai upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Agar evaluasi kinerja tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan suatu pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

## B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk digunakan sebagai acuan bagi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

## C. Sasaran

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara efektif sehingga penilaian dapat menghasilkan pemeringkatan unit pelayanan publik sebagai dasar pemberian penghargaan sehingga mendorong unit pelayanan publik mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## D. Ruang Lingkup Penilaian

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

## E. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

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. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan.
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 semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

5. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
6. Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur, bupati, dan walikota.
7. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Tim Penilai Pusat adalah tim yang dibentuk oleh Kementerian PAN-RB yang terdiri dari Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, perguruan tinggi, LSM, dan media massa, atau lembaga lain yang ditunjuk untuk melakukan penilaian kinerja unit pelayanan, yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri PAN dan RB;
10. Tim Penilai Instansi adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk melakukan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungannya yang terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## BAB II

### ORGANISASI, MEKANISME, DAN INSTRUMEN PENILAIAN

#### A. Organisasi

Organisasi penilaian adalah sebagai berikut:

##### 1. Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir)

Tim Pantuhir bertugas menentukan penilaian unit pelayanan publik yang berhak menerima Penghargaan Citra Pelayanan Prima yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keanggotaan Tim Pantuhir terdiri dari:

- |             |   |
|-------------|---|
| Ketua       | : Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi           |
| Wakil Ketua | : Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  |
| Sekretaris  | : Deputi Bidang Pelayanan Publik  |
| Anggota     | : Tokoh Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan pemerhati pelayanan publik. |

##### 2. Tim Panel Ahli

Tim Panel Ahli bertugas melakukan verifikasi/validasi hasil penilaian dari masing-masing tim penilai pusat dan merekomendasikan unit pelayanan publik yang berhak mendapatkan Penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada Tim Pantuhir.

Keanggotaan Tim Panel Ahli terdiri dari: para pejabat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI, serta lembaga independen lainnya yang secara fungsional melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang tertentu.

##### 3. Tim Penilai

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian. Tim Penilai terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

Tim Penilai meliputi :

**a. Tim Penilai Pusat**

Tim Penilai Pusat bertugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan pimpinan kementerian/lembaga dan gubernur, serta melaporkan kepada Tim Panel Ahli.

Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari:

**Ketua** : Deputi Bidang Pelayanan Publik

**Sekretaris** : Asisten Deputi Pengembangan dan Standarisasi Pelayanan

**Anggota** : Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, perguruan tinggi, LSM dan media massa yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri PAN dan RB. (Kerjasama dengan Lembaga lain)

**b. Tim Penilai Kementerian/Lembaga**

Tim Penilai Kementerian/Lembaga bertugas menyeleksi unit pelayanan pilihan dan menilai unit pelayanan (wajib dan pilihan). Hasil seleksi dan penilaian disampaikan kepada Menteri PAN dan RB melalui pengusulan pimpinan kementerian/lembaga atau pejabat yang ditunjuk.

Keanggotaan Tim Penilai Kementerian/Lembaga terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

**c. Tim Penilai Provinsi**

Tim Penilai Provinsi bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan provinsi. Kemudian hasil penilaian tersebut diusulkan oleh gubernur atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB.

Keanggotaan Tim Penilai Provinsi terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

**d. Tim Penilai Kabupaten/Kota**

Tim Penilai Kabupaten/Kota bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan untuk ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota dan selanjutnya diusulkan kepada Menteri PAN dan RB melalui gubernur.

Keanggotaan Tim Penilai Kabupaten/Kota terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

#### B. Mekanisme Penilaian, Seleksi, dan Pengajuan

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan kementerian/lembaga dinilai oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan diusulkan oleh pimpinan instansi kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan pemerintah provinsi dinilai oleh Tim Penilai Provinsi dan diusulkan oleh gubernur kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dinilai oleh Tim Penilai Kabupaten/Kota dan diusulkan oleh bupati/walikota kepada Menteri PAN dan RB melalui gubernur beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengajuan Unit Pelayanan yang diusulkan

Unit pelayanan publik tersebut diajukan dengan menyampaikan dokumen sebagai berikut:

- a. Surat pengajuan resmi dari pimpinan kementerian/lembaga dan pemerintah provinsi atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB;
- b. Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk;
- c. Lembar penilaian dengan menggunakan lembar instrumen penilaian yang telah diberi nilai (melingkari atau mencontreng pada pilihan nilai yang tersedia) serta diparaf per lembar oleh tim penilai;
- d. Catatan keunggulan unit pelayanan selama periode penilaian yang menurut Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi patut menjadi pertimbangan.

##### 2. Pemeriksaan administrasi

Berupa pemeriksaan kelengkapan berkas usulan unit pelayanan yang diajukan sebagaimana disebut dalam angka 1.

### C. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian sebagaimana termuat dalam lampiran-2 yang mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Visi, misi, dan motto pelayanan (5%).

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%).

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (10%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009

(Catatan: Bila belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008, lanjutkan ke pertanyaan b)

- b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008

(Catatan: Bila belum memiliki sistem manajemen mutu, lanjutkan ke pertanyaan c)

- c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- d. Penetapan uraian tugas yang jelas

4. Sumber Daya Manusia (17%).

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai
- b. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- d. Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- f. Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%).

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal
- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
- c. Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)



**6. Penanganan Pengaduan (10%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
- b. Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- c. Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
- d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

**7. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian
- b. Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian
- c. Rata-rata skor IKM yang diperoleh
- d. Tindak lanjut dari hasil survei IKM

**8. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sistem informasi pelayanan secara elektronik
- b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

**9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (8%)**

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penetapan target kinerja pelayanan
- b. Tingkat Pencapaian target kinerja

**BAB III****Penyerahan Penghargaan**

Penyerahan penghargaan dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia dalam acara yang disiapkan dan dijadwalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

**BAB IV****Penutup**

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penilaian unit pelayanan publik, maka setiap anggota tim penilai wajib mentaati dan menggunakan pedoman penilaian ini dengan sebaik-baiknya dan melaksanakan penilaian secara obyektif dan akuntabel.

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

**AZWAR ABUBAKAR**

LAMPIRAN II  
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
 NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
 NOMOR 38 TAHUN 2012  
 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

TABEL PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai
1	Visi-Misi-Motto 1.1 - 1.3 (Bobot 5%) Nilai maksimum: 50	(1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Rencana, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	25 15 10 0
		(1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipatuhi, dan memotivasi pelaksana b. Ada, tidak dipahami pelaksana c. Tidak ada	15 5 0
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	k. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa b. Diumumkan terbatas c. Tidak diumumkan	10 7 0
2	Standar Pelayanan dan Maksudat Pelayanan 2.1 - 2.2 (Bobot 25%) Nilai maksimum: 250	(2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu U.L. 25/2009 c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009 d. Tidak ada Standar Pelayanan	200 100 50 0

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai
3	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3.1-3.4</b> <b>(Bobot 10%)</b> <b>Nilai maksimum: 100</b>	(2.2) Makhumat Pelayanan yang dipublikasikan (3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu LU 25/2009 (3.2) Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (SM/), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008 (3.3) Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) (3.4) Menetapkan uraian tugas yang jelas	Makhumat Pelayanan Sertifikat ISO 9001:2008 SMM SOP	a. Disusun dan dipublikasikan b. Tidak ada Makhumat pelayanan a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu LU 25/2009 b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu LU 25/2009 c. Tidak memiliki a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu LU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu LU 25/2009 c. Tidak menerapkan a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	50 0 25 10 0 25 10 0 25 10 0 30 10 0 30 10 0 30 10 0 30 10 0
4	<b>Sumber Daya Manusia (4.1 - 4.6)</b> <b>(Bobot 17%)</b> <b>Nilai maksimum: 170</b>	(4.1) Pencapaian dan penerapan pedoman kode etik pegawai (4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kode etik Sikap dan perilaku Kedisiplinan Responsivitas	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada a. Baik b. Cukup c. Kurang a. Disiplin b. Kurang disiplin c. Tidak disiplin a. Responsif b. Kurang responsif c. Tidak responsif	30 10 0 30 10 0 30 10 0 30 10 0

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Milai
5	<b>Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3)</b> <b>(Bobot 9%)</b> <b>Nilai maksimum: 80</b>	(4.5) Tingkat keurampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keurampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada	25 10 0
		(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah dilayagunakan secara optimal	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan	30 15 0
		(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perbaikan: kebersihan, keselamatan, kelayakan dan kemanfaatan)	Kebersihan	a. Sangat Bersih b. Bersih c. Tidak bersih	30 15 0
6	<b>Penanganan Pengaduan 6.1-6.4</b> <b>(Bobot 10%)</b> <b>Nilai maksimum: 100</b>	(5.3) Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol. email dan lainnya)	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif b. Ada, tidak efektif c. Tidak ada	20 10 0
		(6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik b. Ada, tidak dikelola dengan baik c. Tidak ada	30 10 0
		(6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada b. Tidak ada	30 0
		(6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71% - 100% diselesaikan b. 51% - 70% diselesaikan c. 10% - 50% diselesaikan d. < 10% diselesaikan	20 10 5 0
(6.4) Pelaksanaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu b. Tidak mengacu	20 5		

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai
7	Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan	25 10 0
		(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu	25 10 0
		(7.3) Rata-rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata Skor IKM	a. 80 -100 b. 60 -79 c. < 60	25 10 0
		(7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak lanjut	a. Ada tindak lanjut b. Tidak ada tindak lanjut	25 0
8.	Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3 (bobot 7%) Nilai maksimum: 70	(8.1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem informasi	a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-update c. Tidak ada	25 10 0
		(8.2) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Penyampaian informasi	a. Ada b. Tidak ada	20 0
		(8.3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	a. Sangat terbuka b. Terbuka c. Tidak terbuka	25 10 0
9.	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2 (bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(9.1) Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	a. Ada b. Tidak ada	40 0
		(9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja	Pencapaian Target kinerja	a. Tercapai/Melampaui ( $\geq 100\%$ ) b. Tidak Tercapai (80% -99%) c. Tidak Tercapai (40% -79 %) d. Tidak Tercapai (<40%)	40 30 20 0
<b>TOTAL NILAI</b>					<b>1000</b>

## **Petunjuk Penggunaan Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik**

**Penilaian dibagi atas 9 (sembilan) komponen penilaian:**

- 1. Penilaian Visi, Misi, dan Motto**  
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 5 %  
Jumlah Total, Nilai Maximum = 50; Minimum = 0
- 2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan**  
Jumlah pertanyaan = 2  
Bobot Nilai Total = 25 %  
Jumlah Total, Nilai Maximum = 250; Minimum = 0
- 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**  
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 10 %  
Jumlah Total, Nilai Maximum = 100; Minimum = 0
- 4. Sumber Daya Manusia**  
Jumlah pertanyaan = 6 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 17%  
Jumlah Total, Nilai Maximum = 170; Minimum = 0
- 5. Sarana dan Prasarana Pelayanan**  
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 8%  
Jumlah Total, Nilai Maksimum = 80; Minimum = 0
- 6. Penanganan Pengaduan**  
Jumlah Pertanyaan = 4 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 10%  
Jumlah Total, Nilai Maksimum = 100; Minimum = 0
- 7. Indeks Kepuasan Masyarakat**  
Jumlah Pertanyaan = 4 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 10%  
Jumlah Total, Nilai Maksimum = 100; Minimum = 0
- 8. Sistem Informasi Pelayanan Publik**  
Jumlah Pertanyaan = 3 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 7%  
Jumlah Total, Nilai Maksimum = 70; Minimum = 0
- 9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan**  
Jumlah Pertanyaan = 2 pertanyaan  
Bobot Nilai Total = 8%  
Jumlah Total, Nilai Maksimum = 80; Minimum = 0

**TOTAL NILAI MAKSIMUM = 1000**

Teknik penilaian dilakukan dengan cara sederhana, yaitu dengan menjumlahkan nilai-nilai perolehan sesuai kondisi di lapangan yang didukung oleh pembuktian, baik dalam bentuk dokumen, hasil wawancara, serta melalui pengamatan langsung.

Format Berita Acara Penilaian:

**BERITA ACARA PENILAIAN**

Pada hari ini....., tanggal....., Tahun....., kami Tim Penilaian Kementerian/Lembaga/Pemerintah Provinsi, dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, telah memperoleh hasil sebagai berikut:

1. ....; nilai ....
2. ....; nilai.....
3. ....; nilai.....

Pada Berita Acara Penilaian ini dilampirkan hasil penilaian dan catatan pendukung unit pelayanan publik tersebut di atas. Demikian berita acara ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya.

Ketua :  
 Anggota : 1. ....  
           2. ....  
           3.....

Mengetahui,  
 Pejabat yang berwenang,

.....