



BUPATI BANYUWANGI

SALINAN
PERATURAN BUPATI BANYUWANGI
NOMOR 29 TAHUN 2013
TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUWANGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik, diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik;
- b. bahwa upaya sebagaimana dimaksud huruf a dilakukan melalui penilaian kinerja terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diubah dua kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844) ;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Banyuwangi;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi;
3. Bupati adalah Bupati Banyuwangi;
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan;
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
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 kebutuhan.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

1. Maksud disusunnya pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini adalah untuk digunakan acuan dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini adalah untuk penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

BAB III
RUANG LINGKUP PENILAIAN
Pasal 3

Ruang Lingkup penilaian unit pelayanan publik meliputi :

1. Visi, misi dan motto pelayanan;
2. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
4. Sumber Daya Manusia (SDM);
5. Sarana dan prasarana pelayanan;
6. Penanganan pengaduan;
7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
8. Sistem informasi pelayanan publik; dan
9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan

BAB IV
ORGANISASI, MEKANISME DAN INSTRUMEN PENILAIAN

Bagian Kesatu
Organisasi

Pasal 4

Untuk melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, dibentuk Tim Penilai Kinerja Unit Pelayanan Publik yang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota dari unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Banyuwangi.

Bagian Kedua
Mekanisme Penilaian
Pasal 5

- (1) Tim Penilai Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi dan melaporkan hasil penilaian.
- (2) Penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:
1. Kelompok Badan/Dinas/Kantor;
 2. Kelompok Kecamatan; dan
 3. Kelompok Kelurahan.
- (3) Penentuan peringkat hasil penilaian tertuang dalam berita acara penilaian yang ditandatangani oleh ketua dan anggota Tim Penilai menghasilkan unit pelayanan publik berpredikat sebagai berikut :

NO.	NILAI AKHIR	PREDIKAT
1.	751 – 1000	Layanan Prima
2.	501 – 750	Layanan Utama
3.	251 – 500	Layanan Madya
4.	0 – 250	Layanan Dasar

Bagian Ketiga
Instrumen Penilaian
Pasal 6

- (1) Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:
1. Visi, misi, dan 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 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 ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
 - f. Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan ketrampilan/ 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 penggunaan layanan
 - b. Petugas khusus / unit yang menangani pengelolaan pengaduan
 - c. Presentasi 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. Indek 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 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.
 - c. Rata-rata skor IKM yang diperoleh.
 - d. Tindaklanjut dari hasil survei IKM.
8. Sistem Informasi Pelayanan Publik (17%)
- 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.

(2) Instrumen penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V

PENGHARGAAN

Pasal 7

Penghargaan diberikan kepada unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk Peringkat I, II dan III masing-masing kelompok penilaian dalam bentuk sertifikat dan uang pembinaan dengan jumlah berdasarkan urutan peringkat yang disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati Banyuwangi.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 8

Pembiayaan pelaksanaan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyuwangi.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi.

Ditetapkan di Banyuwangi
Pada tanggal 19 Juli 2013

BUPATI BANYUWANGI,

Ttd.

H. ABDULLAH AZWAR ANAS

Diundangkan di Banyuwangi
Pada tanggal 19 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANYUWANGI,

Ttd.

Drs. H. SLAMET KARIYONO, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 19561008 198409 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUWANGI TAHUN 2013 NOMOR 29

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BANYUWANGI

Nomor : 29 TAHUN 2013

Tanggal : 19 Juli 2013

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 (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan	25
				b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	15
				c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan	10
				d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	0
		(1.2) Penetapan Motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana	15
				b. Ada, tidak dipahami pelaksana	5
				c. Tidak ada	0
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa	10
				b. Diumumkan terbatas	7
c. Tidak diumumkan	0				
2.	Standar Pelayanan dan Maklumat 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	200
				b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009	100
				c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009	50
				d. Tidak ada Standar Pelayanan	0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
		(2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan	50
				b. Tidak ada Maklumat pelayanan	0
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3.1 – 3.4) (bobot 10 %) Nilai maksimum : 100	(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	25
				b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009	10
				c. Tidak memiliki	0
		(3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	25
				b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009	10
				c. Tidak menerapkan	0
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	a. Ada, dan diterapkan	25
				b. Ada, tidak diterapkan	10
				c. Tidak ada	0
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian Tugas	a. Ada, dan dipampangkan	25
				b. Ada, dan tidak dipampangkan	10
				c. Tidak ada uraian tugas	0
4.	Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6) (bobot 17 %) Nilai maksimum : 170	(4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode Etik	a. Ada, dan diterapkan	30
				b. Ada, tidak diterapkan	10
				c. Tidak ada	0
		(4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan Perilaku	a. Baik	30
				b. Cukup	10
				c. Kurang	0
		(4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisiplinan	a. Disiplin	30
				b. Kurang disiplin	10
				c. Tidak disiplin	0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
		(4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif	30
				b. Kurang responsive	10
				c. Tidak responsif	0
		(4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	a. Terampil	25
				b. Kurang terampil	10
				c. Tidak terampil	0
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan	Pengembangan Pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan	25
				b. Ada, tidak sesuai kebutuhan	10
				c. Tidak ada	0
5.	Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1 – 5.3) (bobot 8 %) Nilai maksimum : 80	(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal Catatan : Penerapan pelayanan 1 (satu) pintu, terdapat : 1. Ruang pelayanan; 2. Ruang tunggu; 3. Meja pelayanan; 4. AC; 5. Jam dinding;	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal	30
				b. Dipergunakan, tidak optimal	15
				c. Tidak dipergunakan	0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
		6. Televisi; 7. Kalender yang masih berlaku; 8. Kursi tunggu; 9. Toilet; 10. Brosur layanan masyarakat; dan 11. Majalah/Media cetak (Koran).			
		(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	Kebersihan	a. Sangat Bersih	30
				b. Bersih	15
				c. Tidak bersih	0
		(5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif	20
				b. Ada, tidak efektif	10
				c. Tidak ada	0
6.	Penanganan Pengaduan (6.1 – 6.4) (bobot 10 %) Nilai maksimum : 100	(6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik	30
				b. Ada, tidak dikelola dengan baik	10
				c. Tidak ada	0
		(6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas Pengaduan	a. Ada	30
				b. Tidak ada	0
		(6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah Pengaduan	a. 71% - 100 % diselesaikan	20
				b. 51% - 70% diselesaikan	10
c. 10% - 50% diselesaikan	5				
d. < 10% diselesaikan	0				

NO.	KOMPENEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
		(6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan Pengaduan	a. Mengacu	20
				b. Tidak mengacu	5
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	25
				b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan	10
				c. Tidak dilaksanakan	0
		(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan	25
				b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan	10
				c. Tidak mengacu	0
		(7.3) Rata –rata skor IKM yang diperoleh	Rata-Rata Skor IKM	a. 80 -100	25
				b. 60 – 79	10
				c. < 60	0
		(7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak Lanjut	a. Ada tindak lanjut	25
				b. Tidak ada tindak lanjut	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	25
				b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian diupdate	10
				c. Tidak ada	0
		(8.2) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Penyampaian Informasi	a. Ada	20
				b. Tidak ada	0
		(8.3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan Informasi	a. Sangat terbuka	25
				b. Terbuka	10
				c. Tidak terbuka	0

NO.	KOMPENEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
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	40
				b. Tidak ada	0
		(9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja	Pencapaian Target Kinerja	a. Tercapai/Melampaui (> 100%)	40
				b. Tidak Tercapai (80%-99%)	30
				c. Tidak Tercapai (40%-79 %)	20
				d. Tidak tercapai (<40%)	0
TOTAL NILAI MAKSIMUM					1000

BUPATI BANYUWANGI,

Ttd.

H. ABDULLAH AZWAR ANAS

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 pertanyaan
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 Maximum = 80; Minimum = 0
6. **Penanganan Pengaduan**
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 10 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 100; Minimum = 0
7. **Indeks Kepuasan Masyarakat**
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 10 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 100; Minimum = 0
8. **Sistem Informasi Pelayanan Publik**
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 7 %
Jumlah Total, Nilai Maximum = 70; Minimum = 0
9. **Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan**
Jumlah pertanyaan = 2 pertanyaan
Bobot Nilai Total = 8 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 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 Penilai Kinerja Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua :
 Anggota : 1.
 2.
 3.

Mengetahui,
 Pejabat yang berwenang

.....

