



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

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 39 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2018**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan pelaksanaan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dipandang perlu menyelenggarakan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6057);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2018.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
2. Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetisi adalah kegiatan penjurangan, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai kriteria yang ditetapkan.
3. Penyelenggara Kompetisi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia dan Kantor Staf Presiden.
4. Tim Sekretariat adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Presiden yang ditugaskan oleh Menteri untuk memberikan dukungan teknis dan administratif serta melakukan penilaian administratif proposal dalam rangka penyelenggaraan Kompetisi.
5. Tim Evaluasi adalah akademisi dan praktisi yang berasal dari pegawai Aparatur Sipil Negara maupun selain pegawai Aparatur Sipil Negara, termasuk pegiat organisasi masyarakat, yang ditugaskan oleh Menteri untuk melakukan penilaian lanjutan dalam Kompetisi.
6. Kementerian adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 2

- (1) Kementerian bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia dan Kantor Staf Presiden menyelenggarakan Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.
- (2) Setiap kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah mengikutsertakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Pasal 3

- (1) Pedoman Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 berisi acuan bagi penyelenggara dan peserta.
- (2) Pedoman Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Agustus 2018

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd
SYAFRUDDIN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 5 September 2018

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 1227

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



Mudzakir

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 39 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN KOMPETISI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK TAHUN 2018.

PEDOMAN PENYELENGGARAAN
KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2018

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, visi reformasi birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan kelas dunia pada tahun 2025. Perwujudan visi tersebut pada dasarnya dilakukan dalam rangka mendukung pencapaian visi pembangunan nasional, yaitu Indonesia yang mandiri, maju, berdaulat, adil, dan makmur. Upaya untuk mewujudkan visi reformasi birokrasi dilakukan melalui 8 (delapan) area perubahan, salah satunya adalah pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu karakteristik pemerintahan di negara-negara maju, dan pengelolaan pengaduan merupakan salah satu elemen utama dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga merupakan bentuk penghargaan terhadap hak masyarakat sebagai warga negara sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan prinsip New Public Service, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, telah diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk mengakselerasi penciptaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berkualitas, diselenggarakan kompetisi.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) telah dirumuskan dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dengan *platform* SP4N-LAPOR!. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional merupakan

tugas dan kewenangan tiga instansi yang berbeda: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), dan Kantor Staf Presiden (KSP). Oleh sebab itu, dalam rangka kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibutuhkan pedoman bagi penyelenggara yang meliputi ketiga instansi tersebut.

B. Tujuan

Tujuan penyelenggaraan Kompetisi adalah:

1. Menjaring, mendokumentasikan, mendiseminasikan, dan mempromosikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
2. Memotivasi penyelenggara pelayanan publik untuk membangun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, partisipatif, dan dimanfaatkan untuk perbaikan berkelanjutan;
3. Mewujudkan manajemen pengetahuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam hal pertukaran pengalaman dan pembelajaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
4. Mengakselerasi pencapaian kondisi yang diharapkan sebagaimana telah dirumuskan dalam Road Map SP4N;

Adapun tujuan disusunnya pedoman ini adalah memberikan acuan struktur dan isi dalam penyusunan panduan bagi penyelenggara Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018.

BAB II

PERSYARATAN, KATEGORI KOMPETISI, DAN KRITERIA PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Persyaratan Peserta

Kriteria kepesertaan (*eligibility criteria*) dari Kompetisi adalah sebagai berikut.

1. Peserta merupakan instansi pemerintah pusat (K/L), pemda (provinsi/kabupaten/kota), atau BUMN/D;
2. Memiliki inisiatif berupa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
3. Inisiatif telah diterapkan selama sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan pada saat Peraturan Menteri ini diundangkan; dan
4. Peserta menyampaikan proposal dan dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Kategori Kompetisi

Kompetisi dibedakan atas 5 (lima) kategori berdasarkan jenis entitas peserta yaitu:

1. Kementerian/Lembaga;
2. Pemerintah Daerah Provinsi;
3. Pemerintah Daerah Kota;
4. Pemerintah Daerah Kabupaten; dan
5. Badan Usaha Milik Negara/Daerah penyelenggara pelayanan publik.

C. Kriteria Pengelolaan Pengaduan

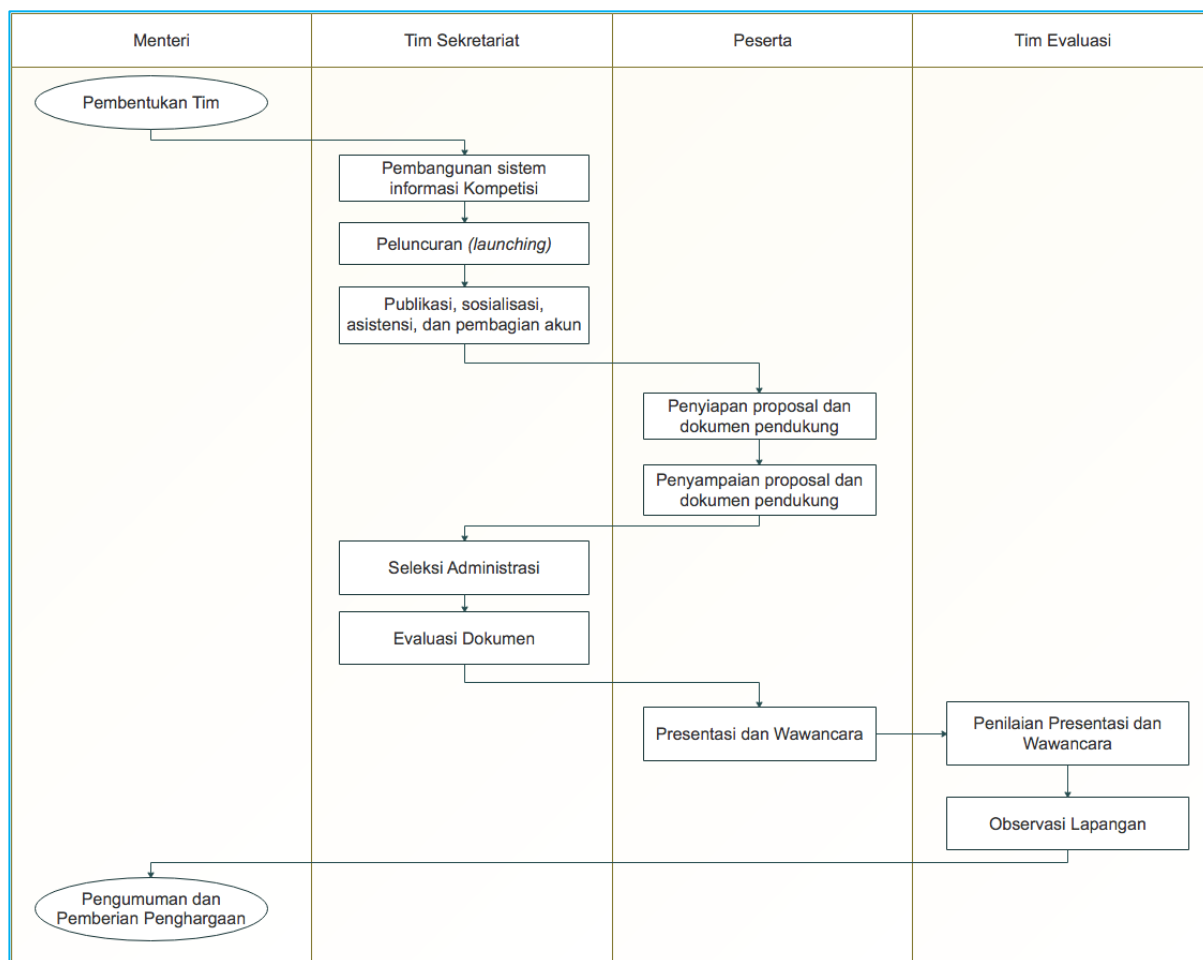
Pengelolaan pengaduan yang diikutsertakan dalam Kompetisi wajib memenuhi kriteria sebagai berikut.

1. *Institusional*: pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh unit organik atau *ad hoc* yang dibentuk untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dan didukung oleh pelaksana yang kompeten.
2. *Proses Bisnis yang Komprehensif*: pelaksanaan pengelolaan pengaduan meliputi seluruh proses bisnis, termasuk penerimaan pengaduan; penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan; penyaluran pengaduan; penyelesaian pengaduan; dan pemanfaatan data pengaduan.
3. *No wrong door*: pengelolaan pengaduan mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

BAB III
PENYELENGGARAAN KOMPETISI

A. Tahapan Penyelenggaraan

Tahapan penyelenggaraan Kompetisi diilustrasikan dalam gambar berikut :



Gambar 1
Tahapan penyelenggaraan kompetisi

Tahapan sebagaimana terlihat pada gambar 1 dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut.

1. Pembentukan Tim

Penyelenggaraan Kompetisi dilakukan oleh tim yang terdiri dari Tim Sekretariat dan Tim Evaluasi. Tim Sekretariat terdiri dari perwakilan Kementerian, ORI, dan KSP serta dibentuk dengan Keputusan Menteri. Tim Sekretariat bertanggung jawab dalam:

- a. memberikan dukungan teknis dan administratif dalam penyelenggaraan Kompetisi;
- b. membangun dan mengelola sistem informasi Kompetisi;
- c. melaksanakan sosialisasi, publikasi, dan asistensi teknis sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi asal;
- d. melakukan seleksi administrasi;

- e. membentuk Tim Penilai Dokumen untuk melakukan evaluasi dokumen; dan
- f. menyiapkan bahan pengumuman penerima penghargaan.

Tim Evaluasi dibentuk dengan Keputusan Menteri dan terdiri dari akademisi, praktisi, dan tokoh masyarakat lainnya yang memiliki reputasi tingkat nasional dalam pemikiran dan/atau pengalaman di bidang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan atau manajemen keluhan. Tim Evaluasi berjumlah sebanyak-banyaknya 7 (tujuh) orang, bekerja secara panel, dan bertanggung jawab dalam melakukan penilaian presentasi, wawancara, dan observasi lapangan.

2. Pembangunan sistem informasi Kompetisi

Sistem informasi Kompetisi dibangun sebagai media komunikasi utama terkait Kompetisi. Dalam sistem informasi Kompetisi, instansi (K/L/pemda/BUMN/D) dapat mengajukan permohonan akun dan diberikan akun oleh Penyelenggara. Informasi terkait kompetisi, seperti jadwal, mekanisme, persyaratan, dan lain-lain disediakan secara terbuka. Melalui sistem informasi Kompetisi, peserta menyampaikan proposal dan dokumen pendukungnya, yang selanjutnya diseleksi oleh Tim Sekretariat. Evaluasi dokumen oleh Tim Sekretariat dilakukan secara daring melalui sistem informasi Kompetisi.

3. Peluncuran (*launching*)

Peluncuran dilakukan untuk memperkenalkan Kompetisi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini kepada seluruh K/L, pemda, dan BUMN/D penyelenggara pelayanan publik. Peluncuran dipersiapkan oleh Tim Sekretariat dan dilakukan oleh Menteri dengan substansi yang meliputi bidang tugas Kementerian, ORI, dan KSP yang berkaitan dengan Kompetisi dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dokumentasi yang berkaitan dengan peluncuran ditampilkan dalam sistem informasi Kompetisi.

4. Publikasi, sosialisasi, dan asistensi teknis

Tahapan ini bertujuan memperluas dan memperdalam pengetahuan para pemangku kepentingan atas Kompetisi pada khususnya dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada umumnya. Tahap ini dilakukan sebagai berikut:

- a. Sosialisasi dan bimbingan teknis dilakukan secara terjadwal kepada K/L, pemda, dan BUMN/D. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pembentukan kelompok (*cluster*) sehingga memudahkan dan meningkatkan efektivitas transfer pengetahuan. Dalam sosialisasi dan asistensi teknis, Tim Sekretariat juga dapat membagikan akun Admin Instansi kepada peserta sosialisasi dan asistensi teknis.
- b. Publikasi dilakukan melalui pemberitaan di televisi, radio, media cetak, media massa daring, dan media sosial.

5. Penerimaan proposal

Mekanisme penerimaan proposal yang telah diisi peserta bagi penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. Admin Instansi melakukan pengisian formulir proposal dan dokumen pendukung untuk instansinya.
- b. Admin Instansi menyampaikan proposal dan dokumen pendukung atas nama instansinya sesuai dengan ketentuan.
- c. Admin Tim Sekretariat memeriksa kelengkapan pemenuhan kriteria kepesertaan (*eligibility criteria*) dan dokumen pendukung, serta memberikan konfirmasi penerimaan proposal dan dokumen pendukung.

Berdasarkan hasil seleksi administrasi, Tim Sekretariat mengumumkan daftar peserta Kompetisi.

6. Evaluasi Dokumen

Proposal yang telah dikirimkan oleh peserta dinilai berdasarkan kriteria evaluasi sebagaimana dijabarkan pada Bab IV. Tim Penilai Dokumen yang dibentuk oleh Tim Sekretariat memberikan penilaian terhadap substansi yang disampaikan dalam isian proposal. Penilaian proposal dinyatakan dalam angka berkisar 0-100 dan disampaikan oleh Tim Sekretariat kepada Tim Evaluasi. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen, diperoleh 25 peserta terbaik (Top 25).

7. Penilaian Lanjutan

Penilaian lanjutan terdiri dari presentasi, wawancara, dan observasi lapangan. Presentasi dan wawancara dilakukan dalam waktu bersamaan di hadapan panel Tim Evaluasi. Presentasi dan wawancara bertujuan memperdalam aspek yang berkaitan dengan inisiatif yang diajukan. Observasi lapangan dilakukan oleh Tim Evaluasi bersama-sama dengan Tim Sekretariat Penyelenggara untuk mengonfirmasi dan memperdalam informasi yang telah disampaikan dalam proposal, dokumen pendukung, dan presentasi.

8. Pengumuman dan pemberian penghargaan

Penghargaan diberikan kepada 10 pengelola pengaduan pelayanan publik terbaik (Top 10). Pemberian penghargaan dilakukan oleh Menteri dan dihadiri oleh Ketua ORI dan Kepala Staf Presiden. Penerima penghargaan akan dilibatkan dalam forum manajemen pengetahuan pelayanan publik pada tahun selanjutnya dan difasilitasi untuk mengikuti kompetisi berskala internasional.

B. Jadwal Kompetisi

Kompetisi diselenggarakan dengan jadwal sebagai berikut.

1. Peluncuran, sosialisasi, asistensi teknis, dan publikasi, dilakukan pada bulan Oktober 2018.
2. Tahap pengajuan proposal pengelolaan pengaduan pada bulan Oktober 2018.

3. Tahap evaluasi dokumen dan penilaian lanjutan pada akhir bulan Oktober sampai dengan awal November 2018.
4. Pemberian penghargaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terbaik tahun 2018 dilakukan pada awal bulan November 2018.

Rincian waktu sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2, 3, dan 4 di atas ditetapkan oleh Tim Sekretariat dan dipublikasikan dalam sistem informasi Kompetisi.

BAB IV KRITERIA EVALUASI

Evaluasi dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga (K/L), Pemerintah Daerah (pemda), Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/D) Tahun 2018 dilakukan pada tahap evaluasi dokumen dan penilaian lanjutan. Rincian kriteria evaluasi pada kedua tahap tersebut dijabarkan sebagai berikut:

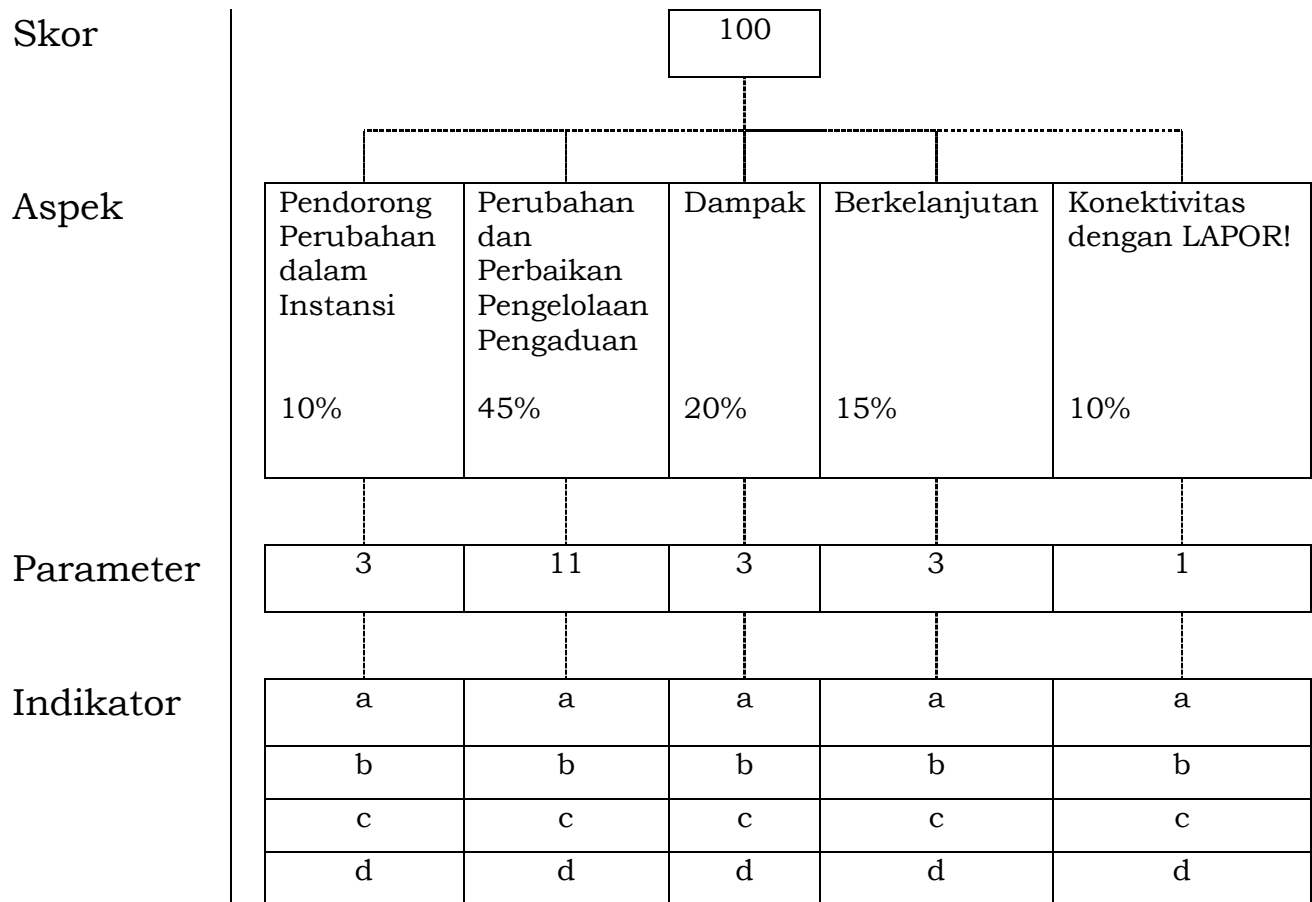
A. Evaluasi Dokumen

Evaluasi dokumen dilakukan melalui penilaian terhadap proposal yang disampaikan oleh peserta melalui sistem informasi Kompetisi. Format pengisian proposal dalam sistem adalah sebagai berikut:

Penilaian terhadap proposal yang disampaikan oleh peserta melalui sistem informasi Kompetisi terdiri dari 5 (lima) aspek, yaitu:

1. Pendorong Perubahan dalam Instansi, dengan total nilai sebesar 10%
2. Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan, dengan total nilai sebesar 45%
3. Dampak, dengan total nilai sebesar 20%
4. Berkelanjutan, dengan total nilai sebesar 15%
5. Konektivitas dengan LAPOR!, dengan total nilai sebesar 10%

Setiap aspek diturunkan ke dalam sejumlah parameter penilaian yang masing-masing dinilai melalui 4 (empat) indikator. Gambaran penurunan setiap aspek ke dalam indikator penilaian dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2
Parameter dan Indikator Penilaian

Penjelasan untuk setiap parameter dan indikator penilaian, pembagian bobot nilai, serta dokumen pendukung secara detail tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1 Parameter dan Indikator Penilaian

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
A	Pendorong Perubahan (10%)					
1	<i>Visi Perbaikan Layanan (3%)</i> Apakah instansi memiliki visi perbaikan layanan dengan strategi yang jelas terkait pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Ya, strategi perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan telah tercantum dalam dokumen perencanaan instansi	1	Penjelasan berupa keberadaan upaya perbaikan pelayanan publik dalam dokumen perencanaan strategis organisasi dan kebijakan lain terkait pengelolaan pengaduan pelayanan.	Dokumen pendukung dapat berupa bagian dalam rencana strategis/rencana pembangunan jangka menengah daerah, kebijakan, konsep atau dokumen lain yang relevan.
	b	Ya, instansi memiliki strategi perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan telah tercantum dalam keputusan resmi lain instansi	0.67			
	c	Ya, strategi perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan telah tertuang dalam bentuk konsep	0.33			
	d	Pengelolaan pengaduan bukan menjadi bagian dari visi memperbaiki pelayanan publik.	0			
2	<i>Inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan (4%)</i> Bagaimana inisiatif pembangunan pengelolaan pengaduan dikembangkan?	a	Perbaikan sistem pengelolaan pengaduan merupakan pembangunan/ perbaikan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif instansi penyelenggara yang dituangkan dalam keputusan tertulis	1	Penjelasan berupa narasi kronologis inisiatif pembangunan sistem pengelolaan pengaduan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: notulensi rapat dan/atau arahan pimpinan organisasi terkait inisiatif, atau dokumen kebijakan yang relevan.
	b	Perbaikan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif pimpinan instansi/satuan penyelenggara dalam forum rapat pimpinan	0.67			
	c	Perbaikan sistem pengelolaan pengaduan bukan merupakan inisiatif pimpinan, melainkan bentuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan semata-mata	0.33			
	d	Pembangunan/ perbaikan sistem pengelolaan pengaduan belum menjadi inisiatif penyelenggara	0			
3	<i>Mengatasi masalah dalam pelayanan publik (3%)</i> Apakah terdapat kajian/data dukung yang kuat terkait masalah yang melahirkan pembangunan inisiatif pengelolaan pengaduan?	a	Ya, pembangunan sistem pengelolaan pengaduan berangkat dari kajian komprehensif dan pertimbangan empiris berdasarkan data statistik pelayanan publik, pengaduan masyarakat serta data primer dari masyarakat pengguna layanan	1	Penjelasan berupa permasalahan pelayanan publik yang hendak diatasi melalui inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: kajian komprehensif, statistik pengaduan dan kepuasan pengguna layanan, atau dokumen yang memuat opini kualitatif penyelenggara pelayanan publik dan pengaduan
	b	Ya, pembangunan sistem pengelolaan pengaduan melalui pertimbangan empiris berdasarkan data statistik pelayanan publik dan pengaduan masyarakat	0.67			
	c	Ya, pembangunan sistem pengelolaan pengaduan dilakukan melalui pertimbangan berdasarkan opini kualitatif penyelenggara terkait pelayanan publik dan pengaduan masyarakat	0.33			
	d	Tidak terdapat pertimbangan masalah riil dalam pembangunan sistem pengelolaan pengaduan	0			

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
						masyarakat.
B	Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan (45%)					
4	<i>Perencanaan (4%)</i> Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki perencanaan yang komprehensif?	a	Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang konkret disertai target periodik, penanggung jawab, dan pengalokasian sumber daya manusia, pengalokasian anggaran, pengalokasian sarana-prasarana, dan rencana pemantauan dan evaluasi	1	Penjelasan berupa deskripsi perencanaan inisiatif yang meliputi seluruh atau sebagian elemen perencanaan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: rencana tahunan atau rencana aksi yang relevan meliputi seluruh atau sebagian dari elemen perencanaan yaitu target periodik, penanggung jawab, dan pengalokasian sumber daya manusia, pengalokasian anggaran, pengalokasian sarana-prasarana, dan rencana pemantauan dan evaluasi.
		b	Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang jelas, namun hanya memenuhi sebagian besar atau separuh dari elemen pada huruf a	0.67		
		c	Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang jelas, namun hanya memenuhi sebagian kecil dari elemen pada huruf a	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki rencana aksi atau rencana tahunan	0		
5	<i>Proses Bisnis (6%)</i> Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis yang komprehensif sebagai sistem pengelolaan pengaduan?	a	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis yang utuh, meliputi penerimaan pengaduan, penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan, penyaluran pengaduan, penyelesaian pengaduan, dan pemanfaatan data pengaduan	1	Penjelasan berupa deskripsi tata laksana pengelolaan pengaduan yang diajukan dalam kompetisi.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: dokumen proses bisnis atau SOP pengelolaan pengaduan pelayanan.
		b	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 4-5 elemen pada huruf a	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan hanya memenuhi 2-3 elemen pada huruf a	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan hanya memenuhi 0-1 elemen pada huruf a	0		
6	<i>Sumber Daya Manusia (4%)</i> Apakah inisiatif didukung	a	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan kapasitas SDM yang memadai berdasarkan analisis beban kerja dan standard kompetensi	1	Penjelasan berupa jumlah dan kompetensi SDM pengelola	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: data

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
	dengan kapasitas (jumlah dan kompetensi) sumber daya manusia yang memadai?	b	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan kapasitas SDM yang memadai, namun tanpa analisis beban kerja ukuran standar kompetensi	0.67	pengaduan pelayanan serta penugasan SDM tersebut pada pengelolaan pengaduan.	statistik jumlah, kualifikasi, dan kompetensi SDM pengelola pengaduan pelayanan.
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan hanya didukung jumlah SDM yang memadai <i>atau</i> kompetensi SDM yang sesuai	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan belum didukung SDM yang memadai baik dalam jumlah maupun kompetensi	0		
7	<i>Organisasi (3%)</i> Bagaimana pengorganisasian inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam sebuah unit kerja organik yang memiliki tugas dan fungsi meliputi pengelolaan pengaduan lintas jenis pelayanan publik dan memiliki hubungan kerja dan akuntabilitas yang jelas	1	Penjelasan berupa kedudukan dan pengorganisasian inisiatif pengelolaan pengaduan dalam instansi dan hubungan kerja antar sektor pelayanan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: dokumen terkait organisasi dan tata kerja pengelolaan pengaduan pelayanan.
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam tim yang bersifat <i>ad hoc</i> dengan tugas meliputi pengelolaan pengaduan lintas jenis pelayanan publik	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam sebuah unit kerja organik yang memiliki tugas dan fungsi meliputi pengelolaan pengaduan beberapa jenis pelayanan publik saja dan memiliki hubungan kerja dan akuntabilitas yang jelas	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam tim yang bersifat <i>ad hoc</i> dengan tugas meliputi pengelolaan pengaduan beberapa jenis pelayanan publik saja	0		
8	<i>Teknologi (4%)</i> Apakah proses bisnis inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan didukung dengan teknologi informasi yang terencana?	a	Ya, proses bisnis inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi yang sesuai dengan rencana pengembangan teknologi	1	Penjelasan terkait ketersediaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: data penggunaan dan rencana pengembangan TIK, SOP, atau petunjuk teknis pengelolaan pengaduan.
		b	Ya, proses bisnis inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi namun belum sesuai dengan rencana pengembangan teknologi	0.67		
		c	Ya, proses bisnis inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi namun tidak memiliki rencana pengembangan teknologi	0.33		
		d	Proses bisnis inisiatif belum didukung dengan teknologi informasi	0		
9	<i>Pengendalian (4%)</i> Bagaimana mekanisme pengendalian dalam implementasi inisiatif pengelolaan pelayanan?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki dan melaksanakan rencana pemantauan dan tindak lanjut secara periodik yang bersifat bulanan atau triwulan	1	Penjelasan terkait mekanisme pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: rencana pemantauan dan evaluasi, laporan pemantauan dan evaluasi, atau SOP pemantauan dan evaluasi.
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki dan melaksanakan rencana pemantauan dan tindak lanjut secara periodik yang bersifat kwartal atau semesteran	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki dan melaksanakan rencana pemantauan dan tindak lanjut secara periodik yang bersifat tahunan	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak melaksanakan pemantauan	0		

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
			secara periodik			
10	<i>Sarana dan Prasarana (4%)</i> Media apa yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel)	1	Penjelasan berupa jenis-jenis media pengelolaan pengaduan dan mekanisme pengelolaan dari masing-masing jenis media.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: SOP, dokumentasi foto, atau dokumentasi lain yang relevan.
		b	Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui sebagian media konvensional dan sebagian media kontemporer saja	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan dilakukan melalui satu jenis media konvensional dan satu jenis media kontemporer saja	0.33		
		d	Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui media konvensional atau media kontemporer saja	0		
11	<i>Anggaran (3%)</i> Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja dan berjalan dengan efisien? Misal untuk pengembangan SDM (penambahan jumlah SDM dan pelatihan SDM), penguatan sistem pengaduan (platform dan aplikasi), dan sebagainya.	a	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi $\geq 90\%$	1	Penjelasan berupa dukungan anggaran dan realisasi anggaran pada inisiatif pengelolaan pengaduan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: rencana anggaran, target kinerja, dan laporan realisasi anggaran.
		b	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi $< 90\%$	0.67		
		c	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh penganggaran namun tidak memiliki target kinerja dengan tingkat realisasi $\geq 90\%$	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh penganggaran namun tidak memiliki target kinerja dengan tingkat realisasi $< 90\%$	0		
12	<i>Keterlibatan Pimpinan (4%)</i> Bagaimana partisipasi pimpinan instansi dalam pelaksanaan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Pimpinan instansi secara rutin maupun insidental mengendalikan dan memberi arahan dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan	1	Penjelasan terkait peran pimpinan instansi dalam pelaksanaan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: notulensi, naskah dinas terkait, atau bukti lain yang relevan.
		b	Pimpinan instansi secara rutin maupun insidental mengendalikan dan memberi arahan dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan	0.67		
		c	Pimpinan instansi secara insidental mengendalikan dan memberi arahan dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan	0.33		
		d	Pimpinan instansi tidak memberikan arahan atau mengendalikan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan	0		
13	<i>Mekanisme Partisipasi Masyarakat (4%)</i> Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara "real time" dan berkala melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.	1	Penjelasan terkait keterlibatan pengguna layanan dalam pelaksanaan inisiatif.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: notulensi, dokumentasi keterlibatan masyarakat, atau bukti lain yang relevan.
		b	Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara berkala melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.	0.67		
		c	Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara insidental melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.	0.33		

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
		d	Masyarakat tidak diberikan kesempatan berpartisipasi dalam proses implementasi atau pengawasan inisiatif pengelolaan pengaduan	0		
14	<i>Durasi Penyelesaian Pengaduan (5%)</i> Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan?	a	Pengaduan masyarakat ditanggapi paling lama 14 (empat belas) hari sejak diterima <i>dan</i> penyelesaian pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan lengkap	1	Penjelasan terkait seberapa jauh inisiatif mampu mendorong penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan.	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: statistik pengaduan dan statistik penyelesaian pengaduan.
		b	Pengaduan masyarakat ditanggapi paling lama 14 (empat belas) hari sejak diterima namun penyelesaian pengaduan masyarakat lebih dari 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan lengkap	0.67		
		c	Pengaduan masyarakat ditanggapi lebih dari 14 (empat belas) hari sejak diterima namun penyelesaian pengaduan masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan lengkap	0.33		
		d	Pengaduan masyarakat ditanggapi lebih dari 14 (empat belas) hari sejak diterima <i>dan</i> penyelesaian pengaduan masyarakat lebih dari 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan lengkap	0		
C	Dampak (20%)					
15	<i>Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik (5%)</i> Bagaimana dampak inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik?	a	Kualitas pelayanan publik meningkat pada minimal 5 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	1	Penjelasan mengenai dampak inisiatif terhadap kualitas pelayanan publik.	Dokumen pendukung berupa hasil evaluasi kualitas pelayanan publik (misal: data laporan kinerja perangkat daerah / unit pelayanan sektor terkait) sebelum dan sesudah inisiatif pengelolaan pengaduan diberlakukan.
		b	Kualitas pelayanan publik meningkat pada minimal 3 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	0.67		
		c	Kualitas pelayanan publik meningkat pada minimal 1 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	0.33		
		d	Tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik	0		
16	<i>Peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan (7%)</i> Bagaimana dampak inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan?	a	Kepuasan pengguna layanan meningkat pada minimal 5 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	1	Penjelasan mengenai dampak inisiatif terhadap kepuasan pengguna layanan.	Dokumen pendukung berupa hasil evaluasi/survei kepuasan pengguna layanan sebelum dan sesudah inisiatif pengelolaan pengaduan diberlakukan pada perangkat daerah / unit layanan.
		b	Kepuasan pengguna layanan meningkat pada minimal 3 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	0.67		
		c	Kepuasan pengguna layanan meningkat pada minimal 1 sektor / unit pelayanan publik sejak inisiatif pengelolaan pengaduan diimplementasikan	0.33		
		d	Tidak terjadi peningkatan kepuasan pengguna layanan	0		

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
17	<i>Pemanfaatan Pengaduan dalam Perbaikan Kebijakan (8%)</i> Bagaimana pemanfaatan data hasil inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan dalam rangka perbaikan kebijakan?	a	Data pengaduan secara rutin diolah, dianalisis, dan telah digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan	1	Penjelasan terkait pemanfaatan data dalam proses/mechanisme perbaikan kebijakan.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: SOP, notulensi, dokumentasi terkait dengan umpan balik dan perbaikan kebijakan pelayanan hasil pengelolaan pengaduan.
		b	Data pengaduan tidak secara rutin diolah, dianalisis, namun telah digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan	0.67		
		c	Data pengaduan tidak secara rutin diolah, dianalisis, namun kadang-kadang telah digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan	0.33		
		d	Data pengaduan tidak secara rutin diolah, dianalisis, dan belum digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan	0		
D	Berkelanjutan (15%)					
18	<i>Dukungan Kebijakan (5%)</i> Bagaimana dasar hukum pembentukan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa produk hukum tertinggi di instansi (Peraturan Menteri/Peraturan Lembaga/Peraturan Daerah)	1	Penjelasan mengenai dasar hukum pembentukan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan.	Dokumen pendukung berupa dasar hukum yang dimaksud.
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa keputusan pimpinan instansi	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa edaran pimpinan instansi	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar tindakan administrasi pemerintahan	0		
19	<i>Kesalingterkaitan (5%)</i> Bagaimana desain dan implementasi hubungan antara pengelola pengaduan pelayanan dan unit pelaksana pelayanan dan pembuatan keputusan?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan semua penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi	1	Penjelasan terkait pola dan implementasi hubungan kerja antara pengelola pengaduan pelayanan publik dan pembuat kebijakan pelayanan publik.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: kebijakan terkait pengaduan pelayanan publik berjenjang atau dokumentasi lain yang relevan.
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan sebagian penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi	0.67		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi	0.33		
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi	0		
20	<i>Dapat Direplikasi (5%)</i> Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan telah atau sedang direplikasi oleh instansi lain?	a	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan pernah mendapat penghargaan pada tingkat regional, nasional ataupun internasional dan telah atau sedang direplikasi oleh instansi/satuan penyelenggara lain	1	Penjelasan terkait penghargaan yang diterima dan/atau replikasi inisiatif oleh instansi lain.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: dokumentasi berita pemberian
		b	Ya, inisiatif pengelolaan pengaduan telah atau sedang direplikasi oleh instansi/satuan penyelenggara lain	0.67		

No	Aspek/Parameter/ Pertanyaan/ % Nilai	Indikator Penilaian		Bobot Nilai	Uraian Penjelasan	Dokumen Pendukung
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan pernah/ telah menjadi tempat pembelajaran oleh instansi/satuan penyelenggara lain	0.33		penghargaan, dokumentasi replikasi inisiatif atau dokumentasi lain yang relevan.
		d	Tidak, inisiatif pengelolaan pengaduan belum direplikasi oleh instansi lain	0		
E	Konektivitas dengan LAPOR! (10%)					
21	Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan terintegrasi dengan LAPOR!	a	Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! sebagai platform pengelolaan pengaduan	1	Penjelasan terkait platform pengelolaan pengaduan yang digunakan oleh instansi. Bagi pengguna LAPOR! juga menjelaskan integrasi antara inisiatif pengelolaan pengaduan dengan LAPOR! dan SP4N.	Dokumen pendukung berupa informasi tentang platform pengaduan yang digunakan, statistik pengaduan dari LAPOR! yang dikelola dalam inisiatif (jika ada), atau dokumentasi lain yang relevan.
		b	Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! dan sistem pengaduan lain sebagai platform pengelolaan pengaduan	0.67		
		c	Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! dan sistem pengaduan lain sebagai platform pengelolaan pengaduan, namun intensitas penggunaan lebih tinggi pada sistem pengaduan lain	0.33		
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak menggunakan LAPOR! sebagai platform pengelolaan pengaduan.	0		

Petunjuk teknis evaluasi dokumen, termasuk lembar kerja Tim Penilai Dokumen, dijabarkan lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.

Dalam penyampaian proposal, peserta pada dasarnya melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) dengan cara memilih kategori pada masing-masing kriteria yang sesuai dengan kondisi setiap peserta, melengkapinya dengan uraian singkat, dan melampirkan dokumen pendukung yang relevan. Tim Penilai Dokumen akan melakukan kalibrasi ulang terhadap penilaian mandiri yang telah dilakukan oleh peserta dengan cara memeriksa isian, uraian, dan dokumen pendukung yang telah disampaikan peserta. Hasil kalibrasi ulang akan menjadi indeks yang berskala 0-100. Top 25 peserta diperoleh dari hasil penilaian dokumen.

B. Penilaian Lanjutan

Evaluasi pada penilaian lanjutan dilakukan pada tahap presentasi dan wawancara, serta jika dibutuhkan dapat diperdalam pada observasi lapangan. Komponen dan proporsi dalam penilaian lanjutan terdiri dari:

Tabel 2 Penilaian Lanjutan

Nomor	Komponen	Proporsi
1	Substansi (dari presentasi dan wawancara)	70%
2	Penyajian	30%

Kriteria penilaian pada komponen substansi adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria Penilaian

Kriteria	Deskripsi	Bobot
Pendorong Perubahan		
1. Rasionalitas	Faktor pendorong dan sasaran yang ingin diwujudkan dari inisiatif	10%
Perubahan yang Terjadi		
2. Output	Gambaran terkait output yang telah dihasilkan dari inisiatif	15%
3. Dampak	Hasil yang telah diperoleh dibandingkan dengan sasaran yang ingin diwujudkan	15%
Proses Menuju Perubahan		
4. Logika perubahan	Proses memahami kesalahan/kekurangan yang ada dan bagaimana keterlibatan tim dalam keseluruhan inisiatif	20%
5. Inovasi	Gambaran inisiatif yang diambil, bagaimana inisiatif dikembangkan, dan mengapa inisiatif bersifat kreatif/inovatif	10%
6. Implementasi	Faktor-faktor yang mendorong efektivitas implementasi inisiatif	30%

Penilaian dilakukan dengan kategori dan rentang nilai sebagai berikut:

Tabel 4 Kategori dan Rentang Nilai

<i>Kategori</i>	<i>Deskripsi</i>	<i>Rentang Nilai</i>
<i>Sangat Kuat</i>	Deskripsi meyakinkan, argumen kuat, dan dilengkapi dengan bukti memadai	80-100
<i>Kuat</i>	Deskripsi sangat baik dengan beberapa bukti yang cukup kuat	60-79
<i>Cukup Kuat</i>	Deskripsi baik, dilengkapi beberapa bukti	40-59
<i>Kurang Kuat</i>	Terdapat beberapa pernyataan yang masih kurang kuat dan membutuhkan sejumlah bukti	20-39
<i>Lemah</i>	Deskripsi tidak meyakinkan dan tidak didukung bukti	0-19

BAB V
PENUTUP

Peraturan ini disusun sebagai pedoman yang mudah dipahami oleh penyelenggara dalam menyelenggarakan Kompetisi. Apabila dibutuhkan, Penyelenggara dapat memperjelas detail pengaturan dalam pelaksanaannya.

Agar tujuan kompetisi dapat dicapai, Penyelenggara berkoordinasi dengan K/L, pemda, BUMN/D untuk melakukan sosialisasi peraturan menteri ini dengan sebaik-baiknya.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SYAFRUDDIN