MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR: 12 TAHUN 2009

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten/kota, dilakukan berbagai upaya pembinaan, antara lain melalui penilaian penyelenggaraan pernerintah kabupaten/kota;

b. bahwa untuk maksud tersebut diperlukan penyempurnaan pedoman penilaian kincrja pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatut Negara Nomor PER/26/M.PAN/5/2006 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/31/M.PAN/5/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota.

Mengingat.. .....

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 19 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4815);

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008;

3. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA**

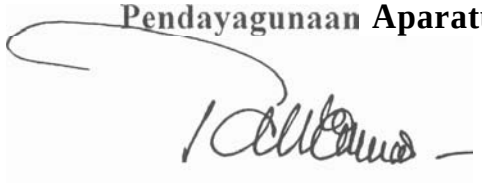
PERTAMA : Pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota sebagaimana tersebut dalam lampiran 1, 2 dan 3 peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

KEDUA : Pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian.

KETIGA : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 26 Juni 2009

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,



Taufiq Effendi

Lampiran 1
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : 12 Tahun 2009
Tanggal : 26 Juni 2009

PEDOMAN
PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada daerah, lthususnya kepada pemerintah kabupatenlkota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupatenlkota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh bupati/walikota sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan diantaranya kepada seluruh gubernur dan bupatilwalikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standardisasi pelayanan yang meliputi persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah kabupaten/kota memerlukan komitmen yang kuat, kreativitas, inovasi, dan terobosan dari bupati/walikota dan seluruh jajarannya dalam mengimplementasikan kebijakan di bidang pelayanan publik. Kenyataan di beberapa daerah dimana pimpinan beserta jajarannya mempunyai komitmen yang kuat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, telah menunjukkan kemajuan yang cukup menggembirakan. Sementara itu masih banyak daerah lain yang belum menunjukkan kemajuan sebagaimana diharapkan.

Berdasarkan pengalaman, adanya kompetisi pada unit pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong guna memotivasi dan meningkatkan kinerja unit pelayanan tersebut. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten/kota, dipandang perlu dilakukan penilaian kinerja pemerintah kabupatenlkota dalam rangka kompetisi antar daerah.

Agar pelaksanaan kompetisi ini dapat berjalan dengan baik, perlu disusun suatu pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota ini dimaksudkan sebagai acuan guna memberi kemudahan dan kesamaan persepsi bagi Tim Penilai dalam melakukan penilaian terhadap upaya pemerintah kabupatenlkota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota ini bertujuan untuk mewujudkan objektivitas dan transparansi dalam pelaksanaan penilaian.

C. Sasaran

Dengan pedoman ini sasaran yang ingin dicapai, yaitu bahwa melalui penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota dapat diketahui kabupatenlkota yang memiliki predikat terbaik dan baik.

D. Komponen Penilaian

Komponen penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota, meliputi kebijakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan publik, kebijakan peningkatan partisipasi masyarakat, kebijakan pemberian penghargaan dan penegakan disiplin, pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik, kebijakan korporatisasi unit pelayanan, pengembangan manajemen pelayanan, kebijakan peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik, penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik, kebijakan pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan, kebijakan dalam mendorong pernbangunan ekonomi daerah, kebijakan pengembangan dan pemanfaatan e-government, penerapan standar ISO 9001-2000 dalam pelayanan publik, ketersediaan sarana fisik pelayanan publik kabupaten/kota, kepemimpinan (leadership), dan pendapat pemuka masyarakat terhadap kinerja bupati/walikota.

Dalam melakukan penilaian terhadap indikator-indikator komponen berkaitan dengan pendidikan, kesehatan dan ekonomi, tim penilai perlu terlebih dahulu memperhatiltan prosentase rata-rata peningkatan *Human* Developnzent ***Index*** (HDI) sebagai alat kontrol penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pernerintah kabupatenlkota.

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban

dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Standard Operating Procedures (SOP) atau prosedur tetap (Protap) adalah prosedur kerja secara rinci yang dibakukan untuk digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan kegiatan.

4. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja/organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara di pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan layanan umum (BLU) dan badan layanan umum daerah (BLUD).

5. Pembina pelayanan adalah instansi/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Unit pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU/BLUD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

7. Kinerja pemerintah kabupatenlkota adalah prestasi pemerintah kabupaten/kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

8. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun provins'i untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupatenlkota.

9. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

10. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.

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.

II. Instrumen Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Instrumen penilaian yang memuat komponen penilaian dan indikator didasarkan pada 2 (dua) hal sebagai berikut:

A. Instrumen penilaian penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil kerja pemerintah kabupaten/kota 3 (tiga) tahun terakhir, meliputi:

1. **Kebijakan Deregulasi clan Debirokratisi Pelayanan Publik,** yaitu penyederhanaan peraturan perundang-undangan serta penataan kelembagaan, dan tatalaksana dalam upaya peningkatan pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
   a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan.
   b. Dinas yang ditetapkan (berdasarkan PP nomor 41 tahun 2007).
   c. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT).
   d. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT).
   e. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.
   f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.
   g. Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP).

2. **Kebijakan peningkatan partisipasi masyarakat,** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam mendorong dan

mempelopori partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Pembentukan Ombudsman atau lembaga sejenis oleh Pemerintah Daerah.

c. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara Bupati/walikota dengan Pemuka Masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan.

3. **Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penegakan Disiplin,** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam memberikan penghargaan kepada pegawai dan/atau unit pelayanan publik yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penegakan disiplin kepada para pegawai atau unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Pengaturan pemberian penghargaan dalam rangka mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik.

   b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang rnenunjukkan prestasi kerja yang baik.

   c. Penghargaan berupa piala/sertifikat yang diberikan kepada unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.

   d. Penegakan disiplin kepada para pegawai atau unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

4. **Pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik,** yaitu upaya pemerintah kabupaten/kota dalam pembinaan secara terus menerus dan berkesinambungan kepada unit

penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kinerjanya, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik (UPP).
b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pernbina pelayanan publik terhadap unit pelayanan.
c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan.

5. **Kebijakan korporatisasi unit pelayanan publik** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam upaya melakukan perubahan bentuk dan atau cara pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih profesional, yang terdiri dari. indikator penilaian, sebagai berikut:

   a. Unit pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik secara korporasi yang diserahkan kepada pihak lain.
   b. Pihak lain (swasta dan atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi.
   c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

6. **Pengembangan manajemen pelayanan,** yaitu upaya penyempurnaan sistem dan prosedur terhadap proses bisnis internal pada unit pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

   b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik (SPP).

   c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap (SOP) yang telah ditetapkan.

   d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola.

   e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan.

   f. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

   g. Unit pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (hot-line service) dan/atau pengelolaan SMS.

7. **Kebijakan peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik,** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pejabat/pegawai yang langsung berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

   b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

   c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dari volume APBD.

   d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program strata-2 dan/atau strata-3.

8. **Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik,** yaitu apresiasi yang diberikan kepada lembaga atau perorangan yang berhasil dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Penghargaan dari lembaga resmi internasional.

   b. Penghargaan dari pemerintah pusat.

   c. Penghargaan dari pemerintah provinsi.

9. **Kebijakan pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan,** yaitu kebijakan pembangunan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten/kota di bidang kemasyarakatan dan kesejahteraan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Pembebasan biaya SPP bagi siswa.
   b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima beasiswa yang bersumber dari APBD.
   c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD.
   d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional.
   e. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar internasional.
   f. Penetapan kebijakan daerah dalam pembebasan biaya berobat di luar ASKES.
   g. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES.
   h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS) ke KS-3.

10. **Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah,** yaitu kebijakan yang ditetapkan oleh pernerintah kabupaten/kota dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

    a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah.

b. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).

c. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak.

d. Prosentase rata-rata peningkatan/penyediaan lapangan kerja.

e. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan.

11. **Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government,*** yaitu ltebijakan pemerintah daerah dalam mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

    a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan e-government di kabupaten/kota.

    b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik.

    c. Penetapan, penerapan, dan pengembangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik.

    d. Penetapan pembangunan *homepage/*situs kabupatenlkota.

12. **Penerapan standar ISO 9001-2000 dalam pelayanan publik,** yaitu penerapan manajemen mutu standar ISO 9001-2000 terhadap penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

    a. Unit pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO.
    b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.
    c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO.

B. Instrumen penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota berdasarkan pendapat masyarakat, meliputi:

1. **Kepemimpinan (*Leadership*),** yaitu kemampuan bupati/walikota dalam menggerakltan aparatur dan masyarakat di lingkungannya dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

a. Melakukan pertemuan baik formal maupun nonformal dengan pemuka masyarakat, LSM, dan/atau kelompok-kelompok masyarakat.
b. Mengembangkan semangat *enterpreneurship* (kewirausahaan) dalam rangka pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik.
c. Melakukan kunjungan kerja dan pembinaan pada unit-unit pelayanan publik.

2. **Ketersediaan sarana fisik pelayanan publik kabupaten/kota,** yaitu penyediaan fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat baik sebagai prasarana dasar maupun penunjang guna kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
   a. Keberadaan infrastruktur perhubungan (jalan, jembatan, dan penyeberangan sungai/danau/laut serta perhubungan udara).
   b. Keberadaan penerangan di lingkungan kabupatenlkota.
   c. Penyediaan fasilitas air minum di lingkungan kabupaten/kota.
   d. Penyediaan sarana transportasi dan kelengkapannya.
   e. Penyediaan sarana pendidikan.
   f. Penyediaan sarana kesehatan.
   g. Penyediaan taman dan fasilitas umum lainnya.
   h. Penyediaan papan layanan informasi masyarakat.

3. **Pendapat pemuka masyarakat terhadap kinerja bupati/walikota**, yaitu pandangan, penilaian, dan persepsi pemuka masyarakat yang terdiri dari wakil pemuka agama, cendikiawan, pemuda, wanita dan kelompok masyarakat rentan terhadap ltinerja bupati/walikota dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Dukungan pemuka masyarakat terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh bupatilwalikota.
   b. Pendapat pernuka masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

III. Tim Penilai dan Meltanisme Penilaian

A. Tim Penilai

Penilaian akan dilaksanakan oleh Tim Penilai, yang terdiri dari:

1. **Tim Penilai Tingkat Pusat**

   a. Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari Pejabat Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan instansi terkait, termasuk unsur perguruan tinggi, LSM, media cetak dan elektronik.

   b. Susunan dan jumlah anggota Tim Penilai Tingkat Pusat disesuaikan dengan kebutuhan.

   c. Dalam pelaksanaan tugas, Tim Penilai Tingkat Pusat dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Tingkat Pusat.

   d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Pusat dan Sekretariat Tim Penilai Tingkat Pusat ditetapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

2. Tim Penilai Tingkat Provinsi

a. Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Provinsi terdiri dari pejabat pemerintah provinsi dan instansi terkait, termasuk unsur perguruan tinggi, LSM, media cetak dan elektronik.

b. Susunan dan jumlah anggota Tim Penilai Tingkat Provinsi disesuaikan dengan kebutuhan.

c. Dalam pelaksanaan tugas, Tim Penilai Tingkat Provinsi dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Tingkat Provinsi.

d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Provinsi dan Sekretariat Tim Penilai Provinsi ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

B. Penilaian

Penilaian terhadap kinerja pemerintah kabupatenlkota dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. Kurun Waktu Kegiatan Yang Dinilai

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupatenlkota didasarkan pada hasil kegiatan yang dilaksanakan 3 (tiga) tahun terakhir.

2. Proses Penilaian

Penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan proses, antara lain:

a. Penilaian tingkat provinsi

1) Tim Penilai Tingkat Provinsi melaksanakan penilaian terhadap seluruh kabupaten/kota di wilayah masing-masing yang belum pernah menerima Piala Citra Bhakti Abdi Negara sesuai pedoman yang telah ditetapkan sebagaimana lampiran 2 dan 3.

2) Dalam rangka efektivitas dan efisiensi, Tim Penilai Tingkat Provinsi dapat dibagi ke dalam Subtim Penilai untuk melakukan penilaian pada beberapa kabupatenlkota.

3) Tim Penilai Tingkat Provinsi memilih kabupatenlkota yang dinilai terbaik sebanyak-banyaknya 20% dari jumlah kabupatenlkota yang ada di provinsi yang bersangkutan dan disampaikan kepada gubernur untuk ditetapkan.

4) Penetapan sebagaimana pada angka **3)** disampaikan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara u.p. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

b. Penilaian tingkat pusat:

1) Tim Penilai Tingkat Pusat menerima usulan dari gubernur yang disampaikan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai kabupatenlkota yang dinilai terbaik di provinsi masing-masing;

2) Tim Penilai Tingkat Pusat akan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen pendukung usulan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan selanjutnya bagi daerah yang memenuhi kelengkapan dokumen pendukung akan dilakukan penilaian lapangan.

3) Dalam melakukan penilaian lapangan,. Tim Penilai Tingkat Pusat bersama-sama Tim Penilai Tingkat Provinsi melakukan pengecekan dokumen *(desk assesment)* terhadap usulan sebagaimana angka 2) di provinsi masing-masing.

4) Tata cara pengecekan dokumen *(desk assesment)* dilakukan melalui:

a) Penelitian peraturan perundang-undangan daerah dan dokumen resmi lainnya.

b) Wawancara dengan bupati/walikota dan pejabat pemerintah kabupaten/kota terkait.

c) Wawancara dengan pemuka masyarakat dan LSM.

d) Wawancara dengan pihak lain terkait, apabila diperlukan.

5) Hasil penilaian sebagaimana angka 2) dan 3) disampaikan oleh Tim Penilai Tingkat Pusat kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat "terbaik" dan "baik".

IV. Penghargaan

1. Bagi pemerintah kabupaten/kota yang dinilai dan ditetapkan sebagai pemerintah kabupatenlkota dengan predikat "terbaik", berhak mendapat Piala Citra Bhakti Abdi Negara.

2. Bagi pemerintah kabupatenlkota yang dinilai dan ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat "baik", berhak mendapat Piagam Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara.

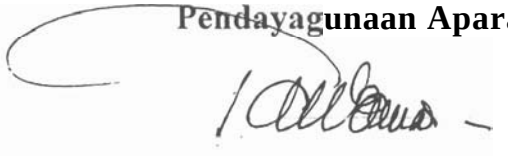
3. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara akan menyampaikan surat penetapan pemerintah kabupaten/kota penerima penghargaan kepada gubernur yang bersangkutan.

4. Penganugerahan penghargaan berupa piala oleh Presiden Republik Indonesia dan piagam oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upacara yang dijadualkan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

V. Lain-lain

1. Penilaian terhadap indikator dianggap sah apabila dapat dibuktikan dengan dokumen/data, baik berupa peraturan perundang-undangan daerah maupun dokumen resmi yang menggambarkan hasil pelaksanaan kegiatan.
2. Pedoman ini menjadi pegangan bagi seluruh tim penilai, baik tingkat pusat maupun provinsi. Apabila terdapat perbedaan penilaian dengan hasil penilaian Tim Penilai Provinsi, penilaian akhir adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh Tim Penilai Pusat berdasarkan lampiran keputusan ini.
3. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

LAMPIRAN 2
PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
Nomor : 12 TAHUN 2009
Tanggal : 26 JUNI 2009

INSTRUMEN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN HASIL KERJA PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA TIGA TAHUN TERAKHIR

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
1	**Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Pelayanan Publik**				**150**
		a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan	Jenis	> 20 11 - 20 1 - 1 0	**20** **13** **6**
		b. Dinas yang ditetapkan: (1) Nilai besaran organisasi perangkat daerah kurang dari 40	Dinas	< 9 9 - 12 > 12	**15** **10** **5**
		(2) Nilai besaran organisasi perangkat daerah aritara 40 sampai dengan 70	Dinas	< 12 12 - 15 > 15	**15** **10** **5**
		(3) Nilai besaran organisasi perangkat daerah lebih dari 70	Dinas	< 15 15 - 18 > 18	**15** **10** **5**
		c. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) (1) Kewenangan penyelesaian seluruh jenis pelayanan berada pada Kepala UPT	UPT		**20**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		(2) Kewenangan penyelesaian sebahagian jenis pelayanan masih berada pada Instansi lain (dinas, badan, kantor, dan instansi teknis yang benvenang menangani)	UPT		**15**
		(3) Kewenangan penyelesaian seluruh jenis peiayanan masih berada pada Instansi lain (dinas, badan, kantor, dan instansi teknis yang benvenang menangani)	UPT		**10**
		d. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT)	Jenis	> 15 11 - 15 5 - 10	**15** **10** **5**
		e. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.	Unit	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.	Maklumat/Janji	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		g. Penyusunan dan Penetapan standar pelayanan publik (SPP)	Jenis Pelayanan	> 10 6 - 10 1 - 5	**20** **13** ***6***

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
2	**Kebijakan Peningkatan Partisipasi Masyarakat**	a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**65** **25** **15** **10**
		b. Pembentukan Ombudsman atau lembaga sejenis oleh Pemerintah Daerah	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**25** **15** **10**
		c. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara bupati/walikota dengan Pemuka Masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik	Kali Pertemuan	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **5**
3	**Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penegakan Disiplin**	a. Pengaturan pemberian penghargaan dalam rangka mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**70** **25** **15** **10**
		b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Pegawai	> 25 16 - 25 5 - 15	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		c. Penghargaan berupa piala/sertifikat yang diberikan kepada unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Unit	> 20 11 - 20 5 -10	**15** **10** **5**
		d. Penegakan disiplin kepada para pegawai atau unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**15** **10** **5**
4	**Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik**	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik	Kali	> 30 21 - 30 10 - 20	**45** **15** **10** **5**
		b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan	Unit	> 30 21 - 30 10 - 20	**15** **10** **5**
		c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan	Unit	> 15 11 - 15 5 - 10	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
5	**Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan**				**45**
		a. Unit pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik secara korporasi yang diserahkan kepada pihak lain	Unit	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		b. Pihak lain (swasta dan atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi	Lembaga	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan pelayanan publik	Badan	> 3 3 - 2 1	**15** **10** **5**
6	**Pengembangan Manajemen Pelayanan**				**105**
		a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **5**
		b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik (SPP)	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **6**
		c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap (SOP) yang telah ditetapkan	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **5**
		d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan input pola	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **5**
		e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		f. Unit pelayanan yang rnenindaklanjuti hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	> 20 11 - 20 1 – 10	**15** **10** **5**
		g. Unit pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon *(hot* **line *service)*** dan/atau pengelolaan SMS	Unit	> 20 11 - 20 1 – 10	**15** **10** **5**
7	**Kebijakan Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik**	a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Jenis Jabatan Fungsional	> 30 15 - 30 5 -14	**60** **15** **10** **6**
		b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.	Kali Pelatihan	> 12 7 - 12 1 - 6	**15** **10** **5**
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/ fungsional dari volume APBD.	%	> 10 6 -10 1 - 5	**15** **10** ***5***
		d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program Strata 2 dan/atau Strata 3.	Orang	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
8	**Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional	Penghargaan		**45**
				> 5 3 - 5 1 - 2	**20** **13** **6**
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat	Penghargaan	> 10 6 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi	Penghargaan	> 10 6 - 10 1 - 5	**10** **7** **4**
9	**Kebijakan Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan**	a. Pembebasan biaya SPP bagi siswa 1) SMU dan SMK (Negeri dan/atau Swasta)	Sekolah		**205**
				> **5** 3 - 5 1 - 2	**20** **13** **6**
		2) SMP (Negeri dan/atau Swasta)	Sekolah	> **5** 3 - 5 1 - 2	**20** **13** **6**
		3) SD (Negeri dan/atau Swasta)	Sekolah	> 5 3 - 5 1 - 2	**20** **13** **6**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima bea siswa yang bersumber dari APBD			
		1) SMU dan SMK (Negeri dadatau Swasta)	Siswa	> 20 11 – 20 1 – 10	**15** **10** **5**
		2) SMP (Negeri dan/atau Swasta)	Siswa	> 20 11 – 20 1 – 10	**15** **10** **5**
		3) SD (Negeri dan/atau Swasta)	Siswa	> 20 11 – 20 1 – 10	**15** **10** **5**
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD	% .	> 10 5 - 10 1 - 5	**15** **10** **5**
		d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	Sekolah	> 5 3 - 5 1 - 2	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		e. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar internasional	Sekolah	> 5 3 - 5 1 - 2	15 10 5
		f. Penetapan kebijakan daerah dalam Pembebasan biaya berobat di luar ASKES	Peraturan Perundang-Undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	25 15 10
		g. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES	%	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
		h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS), ke KS-3	%	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah. dan Satuan	Klas Interval	Nilai
10	**Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah**	a. Penetapan kebijakan daerah dalam peinberian fasilitas penanaman modal di daerah	Peraturan Perundang-Undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**80** **20** **15** **10**
		b. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	%	> 20 11 - 20 5 - 10	**15** **10** **5**
		c. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak	%	> 20 11 - 20 5 - 10	**15** **10** **5**
		d. Prosentase rata-rata peningkatan/ penyediaan lapangan kerja	%	> 20 11 - 20 5 - 10	**15** **10** **5**
		e. Prosentase rata-rata penurunan angka kerniskinan	%	> 20 11 - 20 5 -10	**15** **10** **5**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
11	**Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan *E-Government***	a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan *E-Government* di kabupaten/ kota	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	**70** **25** **15** **10**
		b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik	Jenis	> 5 4 - 5 1 - 3	**15** **10** **5**
		c. Penetapan, penerapan dan pengernbangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik	Unit	> 5 4 - 5 1 - 3	**15** **10** **5**
		d. Penetapan pembangunan *homepage/situs* kabupaten/kota	Homepage /situs	Ada Tidak ada	**15** **0**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
12	**Penerapan Standar ISO 9001-2000 Dalam Pelayanan Publik**	a. Unit pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO	Unit	> 10 6 - 10 1 - 5	**60** **15** **10** **5**
		b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO	Unit .	>10 6 -10 1 - 5	**20** **13** **6**
		c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO	Unit	> 10 6 - 10 1 - 5	**25** **15** **10**

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Taufiq Effendi

LAMPIRAN 3
PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
Nomor : 12 TAHUN 2009
Tanggal : 26 JUNI 2009

INSTRUMEN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA BERDASARKAN PENDAPAT MASYARAKAT

No	Komponen Penilaian	Indikator	Nomor Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
1	**Kepemimpinan** (*Leadership*)	a. Melakukan pertemuan baik formal maupun nonformal dengan pemuka masyarakat, LSM, dan/atau kelompok-kelompok masyarakat	1	a. Sering	50 15
			2	b. Cukup	10
			3	c. Kurang	5
		b. Mengembangkan semangat *enterpreneurship* (kewirausahaan) dalam rangka pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik	4	a. Berhasil	20
			5	b. Cukup Berhasil	10
			6	c. Kurang Rerhasil	5
		c. Melakukan kunjungan kerja dan pembinaan pada unit-unit pelayanan publik	7	a. Sering	15
			8	b. Cukup	10
			9	c. Kurang	5
2	**Ketersediaan sarana fisik pelayanan publik kabupaten/kota**	a. Keberadaan infrastruktur perhubungan (jalan, jembatan, dan penyeberangan sungaildanaullaut serta perhubungan udara)	10	a. Memadai	120 15
			11	b. Cukup Memadai	10
			12	c. Kurang Memadai	5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Nomor Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		b. Keberadaan penerangan di lingkungan kabupaten/kota	13	a. Memadai	15
			14	b. Cukup Memadai	10
			15	c. Kurang Memadai	5
		c. Penyediaan fasilitas air minum di lingkungan kabupatenlkota	16	a. Memadai	15
			17	b. Cukup Memadai	10
			18	c. Kurang Memadai	5
		d. Penyediaan sarana transportasi dan kelengkapannya	19	a. Memadai	15
			20	b. Cukup Memadai	10
			21	c. Kurang Memadai	5
		e. Penyediaan sarana pendidikan		a. Memadai	15
				b. Cukup Memadai	10
			24	c. Kurang Memadai	5
		f. Penyediaan sarana kesehatan	25	a. Memadai	15
			26	b. Cukup Memadai	10
			27	c. Kurang Memadai	5
		g. Penyediaan taman dan fasilitas umum lainnya	28	a. Memadai	15
			29	b. Cukup Memadai	10
			30	c. Kurang Memadai	5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Nomor Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		h. Penyediaan papan layanan informasi masyarakat	31	a. Memadai	15
			32	b. Cukup Memadai	10
			33	c. Kurang Memadai	5
3	Pendapat pemuka masyarakat terhadap kinerja **Bupati/Walikota**	a. Dukungan pemuka masyarakat terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Bupati/Walikota	34	a. Mendapat Dukungan Penuh	30 15
			35	b. Cukup Mendapat Dukungan	10
			36	c. Kurang Mendapat Dukungan	5
		b. Pendapat pemuka masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	37	a. Baik	15
			38	b. Cukup Baik	10
			39	c. Kurang Baik	5

Menteri Negara
Yendayagunaan Aparatur Negara,

Taufiq Effendi

I'ETUNJUK PENGISIAN

INSTRUMEN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUHLIK PEMERINTAH KABUPATENIKOTA BERDASARKAN PENDAPAT MASYARAKAT

I. Umum

1) Materi penilaian didasarkan pada hasil kerja pemerintah kabupaten/kota dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
2) Penilaian atas hasil kerja pemerintah kabupaten/kota dilakukan dengan cara tnemberikan nilai terhadap setiap indikator penilaian sesuai dengan jumlah volume kegiatan dan klas interval yang telah ditentukan.
3) Semua penilaian harus didukung oleh data yang otentik, baik berupa peraturan perundang-undangan maupun dokumen lainnya.

Hasil kerja yang tidak didukung oleh data yang otentik, tidak bisa digunakan sebagai indikator penilaian.

II. Penjelasan Masing-masing Komponen dan Indikator Penilaian

1. **Kepemimpinan (*Leadership*),** terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Melakukan pertemuan baik formal maupuri nonformal dengan pemuka masyarakat, LSM, dan/atau kelompok-kelompok masyarakat
      1) Sering, dalam arti memberikan arahan pada pertemuan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali per minggu.
      2) Cukup, dalam arti memberikan arahan pada pertemuan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali per bulan.
      3) Kurang, dalam arti memberikan arahan pada pertemuan yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali per tahun.

   b. Mengembangkan semangat *enterpreneurship* (kewirausahaan) dalam rangka pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik
      1) Berhasil, dalam arti berhasil menumbuhkan *enterpreneur-enterpreneur* baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
      2) Cukup berhasil, dalam arti terdapat perubahan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik kearah yang lebih baik oleh unit pelayanan publik.
      3) Kurang berhasil, dalam arti tidak ada perubahan atau peningkatan khususnya dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik.

   c. Melakukan kunjungan kerja dan pembinaan pada unit-unit pelayanan publik
      1) Sering, dalam arti melakukan kunjungan secara terjadual sekurang-kurangnya 1 kali per minggu.
      2) Cukup, dalam arti melakukan kunjungan sekurang-kurangnya 1 kali per bulan.
      3) Kurang, dalam arti melakukan kunjungan sekurang-kurangnya 2 kali per tahun.

2. **Ketersediaan sarana fisik pelayanan publik kabupaten/kota,** terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

   a. Keberadaan infrastruktur perhubungan (jalan, jembatan dan penyeberangan sungai/danau/laut serta perhubungan udara) di lingkungan kabupaten/kota

1) Memadai, dalam arti tersedianya infrastruktur perhubungan tersedia dengan kuantitas dan kualitas baik (hotmix, cor beton dan mulus).
2) Cukup memadai, dalam arti tersedianya infrastruktur perhubungan yang tersedia secara kuantitas cukup, namun kurang baik secara kualitas atau sebaliknya (panjang jalan, ketersediaan jembatan dan penyeberangan memenuhi kebutuhan, namun tingkat kenyamanan dan keamanan belum terjamin).
3) Kurang memadai, dalam arti tersedianya infrastruktur perhubungan yang tersedia baik dari segi kuantitas maupun kualitas masih perlu ditingkatkan (ketersediaan infrastruktur belum sesuai dengan kebutuhan dan kualitasnya masih jauh dari memadai).

b. Keberadaan penerangan di lingkungan kabupaten/kota
1) Memadai, dalam arti tersedianya penerangan jalan umum secara merata baik di kota atau ibukota kabupaten, kecamatan, dan desa.
2) Cukup memadai, dalam arti tersedianya penerangan jalan umum secara merata pada kota atau ibukota kabupaten tetapi tidak merata pada kecamatan dan desa.
3) Kurang memadai, dalam arti penerangan jalan umum hanya terdapat pada tempat-tempat tertentu di kota atau ibukota kabupaten.

c. Penyediaan fasilitas air minum di lingkungan kabupaten/kota
1) Memadai, dalam arti penyediaan instalasi air minum dengan kualitas memadai sudah menjangkau ibukota kabupatedkota, dan kecamatan serta dcsa.
2) Cukup memadai, dalam arti penyediaen instalasi air minum hanya menjangkau ibukota kabupatedkota, dan kecamatan, namun kualitasnya masih perlu ditingkatkan.
3) Kurang memadai, dalam arti penyediaan instalasi air minum hanya menjangkau sebahagian kecil ibukota kabupaten/kota, dan kualitasnya masih jauh dari harapan masyarakat serta tidak tersedia secara kontinue.

d. Penyediaan sarana transportasi dan kelengkapannya
1) Memadai, dalam arti tersedianya ijin trayek dari ibukota kabupatedkota sampai kecamatan dan desa dan adanya terminal dengan fasilitas umum dan terpelihara secara baik.
2) Cukup memadai, dalam arti tersedianya ijin trayek hanya untuk angkutan umum antar kabupaten/kota dan adanya terminal yang bersih dan terpelihara.
3) Kurang memadai, dalam arti ijin trayek hanya diberikan kepada angkutan umum dari kecamatan ke ibukota kabupatenlkota dan belum tersedia terminal yang permanen.

e. Penyediaan sarana pendidikan
1) Memadai, dalam arti tersedianya sarana pendidikan sesuai dengan jenis pendidikan dan jumlah siswa.
2) Cukup memadai, dalam arti sarana pendidikan belum sepenuhnya terpenuhi sesuai dengan jenis pendidikan dan jumlah siswa, sehingga diperlukan pengaturan jadual kegiatan belajar mengajar.
3) Kurang memadai, dalam arti perbandingan antara jenis pendidikan yang diperlukan dan jumlah siswa yang ada sangat tidak sebanding disebabkan kurangnya sarana pendidikan, sehingga mengganggu kegiatan belajar mengajar.

keasrian kota.

2) Cukup memadai, dalam arti terdapat taman dan fasilitas umum yang terawat baik di lokasi keramaian tertentu, sehingga menambah keindahan kota.

3) Kurang memadai, dalam arti keberadaan taman'kurang tertata dengan baik dan fasilitas umum kurang terawat, sehingga tidak memberikan nilai tambah bahkan dapat mengurangi keindahan kota.

h. Penyediaan papan layanan informasi masyarakat

1) Memadai, dalam arti tersedianya papan layanan informasi masyarakat pada berbagai tempat strategis sehingga sangat mudah diketahui masyarakat.

2) Cukup memadai, dalam arti tersedianya papan layanan informasi masyarakat hanya pada beberapa tempat tertentu, sehingga kurang diketahui masyarakat.

3) Kurang memadai, dalam arti penyediaan papan layanan informasi masyarakat dari segi jumlah sangat terbatas, dan penempatannya tidak mudah diketahui masyarakat.

3. Pendapat pemuka masyarakat terhadap kinerja Bupati/Walikota, terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

a. Dukungan pemuka masyarakat terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh bupati/walikota

1) Mendapat dukungan penuh, dalam arti masyarakat dapat menerima sepenuhnya kebijakan dan program kegiatan yang digariskan oleh pemerintah kabupaten/kota.

2) Cukup masyarakat dapat menerima sebahagian besar kebijakan dan program kegiatan yang digariskan oleh pemerintah kabupaten/kota.

3) Kurang mendapat dukungan, dalam arti masyarakat menolak/tidak mendukung sebahagian besar kebijakan dan program kegiatan yang digariskan oleh pemerintah kabupaten/kota.

b. Pendapat pemuka masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

1) Baik, dalam arti penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

2) Cukup baik, dalam arti penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota belum sepenuhnya sesuai dengan tuntutan masyarakat.

3) Kurang baik, dalam arti penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kabupatedkota masih banyak yang belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.