



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

**PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

NOMOR: 44 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN PENILAIAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA**

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

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten/kota, dilakukan berbagai upaya pembinaan, antara lain memberikan penghargaan melalui penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan obyektivitas penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota dan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dianggap perlu merubah Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten /Kota;
 - c. Sehubungan dengan hal tersebut pada huruf b di atas perlu menetapkan kembali Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten /Kota.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor: 125 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 4437);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor: 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 3058);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara.

MEMUTUSKAN:

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

PERTAMA : Pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota sebagaimana tersebut dalam Lampiran 1 dan 2 peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan penilaian.

KEDUA : Hasil penilaian Tim Penilai Provinsi berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota yang dilakukan

sebelum di tetapkan peraturan ini, dinyatakan sah untuk digunakan sebagai bahan penilaian oleh Tim Penilai Pusat.

- KETIGA : Dengan ditetapkannya Peraturan ini, maka Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten /Kota dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEEMPAT : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

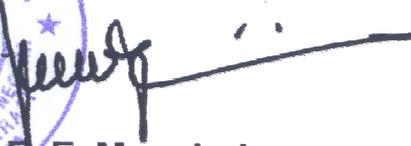
Pada tanggal 14 Oktober 2011

Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi




E. E. Mangindaan

Lampiran 1
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi

Nomor : 44 Tahun 2011
Tanggal : 14 Oktober 2011

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, khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota 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 kabupaten/kota 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 bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi 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 kabupaten/kota dalam rangka kompetisi antar daerah.

Dengan terbitnya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang memperjelas tugas, wewenang dan tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta pelibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka terhadap PerMenPAN Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota, perlu dilakukan penyesuaian-penyesuaian agar lebih obyektif dan transparan.

B. Maksud dan Tujuan

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

C. Sasaran

Dengan pedoman ini sasaran yang ingin dicapai, yaitu bahwa melalui penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota dapat diketahui kabupaten/kota yang memiliki predikat “sangat baik” dan “baik”.

D. Komponen Penilaian

Komponen penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota, 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 pembangunan ekonomi daerah, kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government*, dan penerapan SNI ISO 9001-2008 dalam pelayanan publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTDnya), serta peningkatan Human Development Index (HDI).

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 adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. *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 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.
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 masyarakat.
7. Kinerja pemerintah kabupaten/kota 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 provinsi untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. 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 hasil kerja pemerintah kabupaten/kota 3 (tiga) tahun terakhir, meliputi:

1. **Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi 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. Jenis pelayanan yang ada pada semua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - c. Kualifikasi PTSP berdasarkan klasifikasi Bintang dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Tahun 2010 dan Tahun 2011
 - d. Kebijakan tentang penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - e. Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP).
 - f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit/satker/SKPD.

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. Lembaga yang menangani pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik sampai dengan penyelesaian tindak lanjutnya.
 - c. Pertemuan/forum komunikasi atau sejenisnya antara bupati/walikota dengan masyarakat dalam rangka implementasi PerMenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
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 menunjukkan 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). Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.

- b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. Monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.
 - c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan. Hasil tindak lanjut disertai bukti-bukti perbaikan yang dilakukan.
- 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 dan pada saat penilaian telah menerapkan konsep Badan Layanan Umum (BLU) dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Pihak lain (swasta dan/atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi, yang disertai kewenangan untuk melakukan pengelolaan pelayanan tetap dalam pengendalian Pemerintah Kabupaten/Kota.
 - c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan 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) dengan menggunakan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 - 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 minimal menyediakan sarana prasarana dan petugas bagi penyandang cacat dan lansia secara khusus.

- 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. Termasuk *e-complaint* melalui internet dan ada petugas khusus (operator) yang mengelola.
- 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 yang dibuktikan dengan pengangkatan pejabat per jenis jabatan fungsional yang bersangkutan.
 - b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, minimal 24 jam atau 3 hari setiap kali pelatihan.
 - c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dari alokasi APBD.
 - d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang sedang dan telah mengikuti pendidikan tugas belajar program S-3, S-2, S-1/D-4 dan/atau D-3.
- 8. Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik**, yaitu apresiasi yang diberikan kepada Instansi Pemerintah/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.
 - d. Peningkatan/penilaian:
 - 1) Opini Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).
 - 2) Indeks Integritas Pelayanan berdasarkan penilaian Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
 - 3) Indeks Persepsi Korupsi Daerah berdasarkan penilaian Transparency International Indonesia (TII).
 - 4) Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan.
 - 5) Kebersihan dan pengelolaan lingkungan perkotaan (penghargaan Adipura)

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 seluruh siswa sekolah negeri (SLA, SLP, dan SD/setingkat).
 - b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima beasiswa yang bersumber dari APBD (SLA, SLP, dan SD/setingkat).
 - c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD untuk penyediaan fasilitas pendidikan, termasuk belanja pegawai.
 - 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.
 - i. Peningkatan *Human Development Index* (HDI).
10. **Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah**, yaitu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah 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 per tahun peningkatan Produk *Domestik Regional Bruto* (PDRB).
 - c. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
 - d. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/penyediaan lapangan kerja.
 - e. Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.
11. **Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government***, yaitu kebijakan 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, sehingga dapat diterapkan sistem pelayanan *online*.
 - c. Penetapan, penerapan, dan pengembangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik.
 - d. Penetapan pembangunan *home page*/situs kabupaten/kota. *Home page*/situs tersebut harus di *update* secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi paling tidak berisi data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.
12. **Penerapan SNI ISO 9001-2008 dalam pelayanan publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTD nya)**, yaitu penerapan manajemen mutu SNI ISO 9001-2008 terhadap penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
- a. Jenis pelayanan dalam pembinaan mandiri/konsultan ISO.
 - b. Jenis pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.
 - c. Jenis pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO.

III. Tim Penilai dan Mekanisme 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 dan Reformasi Birokrasi.

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 kabupaten/kota dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. **Kurun Waktu Kegiatan Yang Dinilai**

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota 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.
- 2) Dalam rangka efektivitas dan efisiensi, Tim Penilai Tingkat Provinsi dapat dibagi ke dalam Subtim Penilai untuk melakukan penilaian pada beberapa kabupaten/kota.
- 3) Tim Penilai Tingkat Provinsi memilih kabupaten/kota yang dinilai terbaik sebanyak-banyaknya 20% dari jumlah kabupaten/kota 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 dan Reformasi Birokrasi 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 dan Reformasi Birokrasi mengenai kabupaten/kota 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 terhadap usulan sebagaimana angka 2) di provinsi masing-masing.
- 4) Tata cara pengecekan dokumen 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 dan Reformasi Birokrasi melalui Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat “sangat baik” dan “baik”.

IV. Penghargaan

1. Bagi pemerintah kabupaten/kota yang dinilai dan ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat “sangat baik”, berhak mendapat Piala Citra Bhakti Abdi Negara.
2. Bagi pemerintah kabupaten/kota 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 dan Reformasi Birokrasi akan menyampaikan surat penetapan pemerintah kabupaten/kota penerima penghargaan kepada gubernur yang bersangkutan.
4. Penganugerahan penghargaan berupa piala oleh Presiden Republik Indonesia atau Wakil Presiden Republik Indonesia dan piagam oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam upacara yang dijadualkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

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 peraturan ini.
3. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi




E. E. Mangindaan

Lampiran 2
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi

Nomor : 44 Tahun 2011
 Tanggal : 14 Oktober 2011

INSTRUMEN PENILAIAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN HASIL KERJA
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA 3 (TIGA) TAHUN TERAKHIR

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
1	Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Pelayanan Publik	a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan.	Jenis	Setiap jenis, Nilai maksimal	1 20
		b. Jenis pelayanan yang ada pada semua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).	Jenis	Setiap jenis, (minimal 5 jenis) Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		c. Kualifikasi PTSP berdasarkan klasifikasi Bintang dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Tahun 2010 dan Tahun 2011.	PTSP	Bintang 5 Bintang 4 Bintang 3 Bintang 2 Bintang 1 Non Bintang	30 25 20 15 10 5
		d. Kebijakan tentang penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Peraturan per-UU-an	Perda Peraturan bupati/walikota	20 15
		e. Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP).	Standar Pelayanan Publik	a. Mengacu UU No 25/2009, tiap jenis SPP b. Belum mengacu UU 25/2009, tiap jenis SPP Nilai maksimal a & b	1 0,5 30
		f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit/satker/SKPD.	Unit pelayanan	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	0,5 15
2	Kebijakan Peningkatan Partisipasi Masyarakat	a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	55 20 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Lembaga yang menangani pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik sampai dengan penyelesaian tindak lanjutnya.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	20 15
		c. Pertemuan/forum komunikasi atau sejenisnya antara bupati/walikota dengan masyarakat dalam rangka implementasi PerMenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.	Kali Pertemuan	Tiap pertemuan Nilai maksimal	1 15
3	Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penegakan Disiplin	a. Pengaturan pemberian penghargaan dalam rangka mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	65 20 15
		b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Penghargaan	Tiap penghargaan Nilai maksimal	1 15
		c. Penghargaan berupa piala/sertifikat yang diberikan kepada unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Penghargaan	Tiap penghargaan dalam bentuk : a. Piala b. Piagam Nilai maksimal	1 0,5 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		d. Penegakan disiplin kepada para pegawai atau unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan bupati/ walikota dan sudah dilaksanakan b. Peraturan bupati/ walikota tetapi belum dilaksanakan	15 10
4	Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik. Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.	Kali	Tiap kali sosialisasi Nilai maksimal	45 1 15
		b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. Monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.	Unit	Tiap kunjungan ke unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan. Hasil tindak lanjut disertai bukti-bukti perbaikan yang dilakukan.	Unit	Tiap unit pelayanan yang melakukan tindak lanjut Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
5	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	a. Unit pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik secara korporasi yang diserahkan kepada pihak lain dan pada saat penilaian telah menerapkan konsep BLU dalam penyelenggaraan pelayanan.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	45 3 15
		b. Pihak lain (swasta dan/atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi, yang disertai kewenangan untuk melakukan pengelolaan pelayanan tetap dalam pengendalian Pemerintah Kabupaten/Kota.	Lembaga	Tiap lembaga Nilai maksimal	1 15
		c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan pelayanan publik.	BUMD	Tiap unit BUMD yang ada dan masih operasional Nilai maksimal	3 15
6	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan KepMenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	105 1 15
		b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik (SPP).	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap (SOP) yang telah ditetapkan.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan minimal menyediakan sarana prasarana dan petugas bagi penyandang cacat dan lansia secara khusus.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		f. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		g. Unit pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (<i>hot line service</i>) dan/atau pengelolaan SMS. Termasuk <i>e-complaint</i> melalui internet dan ada petugas khusus (<i>operator</i>) yang mengelola.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
7	Kebijakan Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik	a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan pengangkatan pejabat per jenis jabatan fungsional yang bersangkutan.	Jenis Jabatan Fungsional	Tiap jenis jabatan fungsional Nilai maksimal	1 15
					60

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, minimal 24 jam atau 3 hari setiap kali pelatihan.	Kali Pelatihan	Tiap kali pelatihan Nilai maksimal	1 10
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dari alokasi APBD.	%	Tiap 1% anggaran Nilai maksimal	1 20
		d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang sedang dan telah mengikuti pendidikan tugas belajar Progam S-3, S-2, S-1/D-4 dan/atau D-3.	Pegawai	Tiap Pegawai : S-3 S-2 S-1/D-4 D-3 Nilai maksimal	2 1 0,75 0,5 15

8	Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional.	Penghargaan	Tiap penghargaan	5
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat.	Penghargaan	Tiap penghargaan	3
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi.	Penghargaan	Tiap penghargaan	2
				Nilai maksimal indikator a,b dan c	15
		d. Pemingkatan/penilaian:	Penghargaan		
		1) Opini BPK		- WTP	5
				- WDP	2
		2) Indek Integritas Pelayanan berdasarkan penilaian KPK		- Ranking 1 s.d 5	5
				- Ranking 6 s.d 10	2
		3) IPK Daerah (TII)		- Ranking 1 s.d 5	5
		- Ranking 6 s.d 10	2		
4) Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan		- Nilai BB s.d. AA	5		
		- Nilai CC s.d . B	2		
5) Kebersihan dan pengelolaan lingkungan perkotaan (penghargaan Adipura)		Tiap penghargaan	5		
		Nilai maksimal indikator d (1,2,3,4 dan 5)	30		
			45		

9	Kebijakan Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan	a. Pembebasan biaya SPP bagi seluruh siswa sekolah negeri: 1) SLA 2) SLP 3) SD/setingkat	Sekolah	Tiap sekolah	3
			Sekolah	Tiap sekolah	2
			Sekolah	Tiap sekolah	1
				Nilai maksimal	60
		b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima bea siswa yang bersumber dari APBD: 1) SLA 2) SLP 3) SD/setingkat	Siswa	Tiap siswa	2
			Siswa	Tiap siswa	1
			Siswa	Tiap siswa	0,5
				Nilai maksimal	45
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD untuk penyediaan fasilitas pendidikan, termasuk belanja pegawai.	%	Mulai dari 20%	5
	Setiap Tambahan 1 %		2		
	Nilai maksimal		15		
215					

		d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	Sekolah	Tiap sekolah Nilai maksimal	3 15
		e. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar internasional	Sekolah	Tiap sekolah Nilai maksimal	5 15
		f. Penetapan kebijakan daerah dalam Pembebasan biaya berobat di luar PT. ASKES.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota	20 15
		g. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar PT. ASKES.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	1,5 15
		h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS) ke KS-3.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	1,5 15
		i. Peningkatan <i>Human Development Index</i> (HDI).	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	5 15
10	Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota	80 20 15

		b. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		c. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan PAD.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		d. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/ penyediaan lapangan kerja.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		e. Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
11	Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan <i>E-Government</i>	a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan <i>E-Government</i> di kabupaten/ kota.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota c. Peraturan/ Keputusan Pimpinan Instansi	95 20 15 10
		b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik, sehingga dapat diterapkan sistem pelayanan <i>online</i> .	Jenis	Tiap jenis pelayanan Nilai maksimal	0,5 30

		c. Penetapan, penerapan dan pengembangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	0,5 30
		d. Penetapan pembangunan <i>home page</i> /situs kabupaten/kota. <i>Home page</i> /situs tersebut harus di <i>update</i> secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi paling tidak berisi data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.	<i>Homepage</i> /situs	Ada dan di <i>update</i> Ada, tetapi tidak di <i>update</i>	15 5
12	Penerapan SNI ISO 9001-2008 Dalam Pelayanan Publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTDnya)	a. Jenis pelayanan dalam pembinaan mandiri/konsultan ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan	60 1
		b. Jenis pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan	3
		c. Jenis pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan Nilai maksimal a, b, & c	5 60

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi



E. E. Mangindaan
E. E. Mangindaan

Lampiran 1
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi

Nomor : 44 Tahun 2011
Tanggal : 14 Oktober 2011

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, khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota 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 kabupaten/kota 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 bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi 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 kabupaten/kota dalam rangka kompetisi antar daerah.

Dengan terbitnya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang memperjelas tugas, wewenang dan tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta pelibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka terhadap PerMenPAN Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota, perlu dilakukan penyesuaian-penyesuaian agar lebih obyektif dan transparan.

B. Maksud dan Tujuan

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

C. Sasaran

Dengan pedoman ini sasaran yang ingin dicapai, yaitu bahwa melalui penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota dapat diketahui kabupaten/kota yang memiliki predikat “sangat baik” dan “baik”.

D. Komponen Penilaian

Komponen penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota, 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 pembangunan ekonomi daerah, kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government*, dan penerapan SNI ISO 9001-2008 dalam pelayanan publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTDnya), serta peningkatan Human Development Index (HDI).

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 adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. *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 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.
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 masyarakat.
7. Kinerja pemerintah kabupaten/kota 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 provinsi untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. 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 hasil kerja pemerintah kabupaten/kota 3 (tiga) tahun terakhir, meliputi:

1. **Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi 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. Jenis pelayanan yang ada pada semua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - c. Kualifikasi PTSP berdasarkan klasifikasi Bintang dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Tahun 2010 dan Tahun 2011
 - d. Kebijakan tentang penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - e. Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP).
 - f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit/satker/SKPD.

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. Lembaga yang menangani pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik sampai dengan penyelesaian tindak lanjutnya.
 - c. Pertemuan/forum komunikasi atau sejenisnya antara bupati/walikota dengan masyarakat dalam rangka implementasi PerMenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
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 menunjukkan 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). Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.

- b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. Monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.
 - c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan. Hasil tindak lanjut disertai bukti-bukti perbaikan yang dilakukan.
- 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 dan pada saat penilaian telah menerapkan konsep Badan Layanan Umum (BLU) dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Pihak lain (swasta dan/atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi, yang disertai kewenangan untuk melakukan pengelolaan pelayanan tetap dalam pengendalian Pemerintah Kabupaten/Kota.
 - c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan 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) dengan menggunakan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 - 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 minimal menyediakan sarana prasarana dan petugas bagi penyandang cacat dan lansia secara khusus.

- 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. Termasuk *e-complaint* melalui internet dan ada petugas khusus (operator) yang mengelola.
- 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 yang dibuktikan dengan pengangkatan pejabat per jenis jabatan fungsional yang bersangkutan.
 - b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, minimal 24 jam atau 3 hari setiap kali pelatihan.
 - c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dari alokasi APBD.
 - d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang sedang dan telah mengikuti pendidikan tugas belajar program S-3, S-2, S-1/D-4 dan/atau D-3.
- 8. Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik**, yaitu apresiasi yang diberikan kepada Instansi Pemerintah/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.
 - d. Peningkatan/penilaian:
 - 1) Opini Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).
 - 2) Indeks Integritas Pelayanan berdasarkan penilaian Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
 - 3) Indeks Persepsi Korupsi Daerah berdasarkan penilaian Transparency International Indonesia (TII).
 - 4) Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan.
 - 5) Kebersihan dan pengelolaan lingkungan perkotaan (penghargaan Adipura)

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 seluruh siswa sekolah negeri (SLA, SLP, dan SD/setingkat).
 - b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima beasiswa yang bersumber dari APBD (SLA, SLP, dan SD/setingkat).
 - c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD untuk penyediaan fasilitas pendidikan, termasuk belanja pegawai.
 - 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.
 - i. Peningkatan *Human Development Index* (HDI).
10. **Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah**, yaitu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah 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 per tahun peningkatan Produk *Domestik Regional Bruto* (PDRB).
 - c. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
 - d. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/penyediaan lapangan kerja.
 - e. Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.
11. **Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government***, yaitu kebijakan 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, sehingga dapat diterapkan sistem pelayanan *online*.
 - c. Penetapan, penerapan, dan pengembangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik.
 - d. Penetapan pembangunan *home page*/situs kabupaten/kota. *Home page*/situs tersebut harus di *update* secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi paling tidak berisi data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.
12. **Penerapan SNI ISO 9001-2008 dalam pelayanan publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTD nya)**, yaitu penerapan manajemen mutu SNI ISO 9001-2008 terhadap penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
- a. Jenis pelayanan dalam pembinaan mandiri/konsultan ISO.
 - b. Jenis pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.
 - c. Jenis pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO.

III. Tim Penilai dan Mekanisme 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 dan Reformasi Birokrasi.

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 kabupaten/kota dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. **Kurun Waktu Kegiatan Yang Dinilai**

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota 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.
- 2) Dalam rangka efektivitas dan efisiensi, Tim Penilai Tingkat Provinsi dapat dibagi ke dalam Subtim Penilai untuk melakukan penilaian pada beberapa kabupaten/kota.
- 3) Tim Penilai Tingkat Provinsi memilih kabupaten/kota yang dinilai terbaik sebanyak-banyaknya 20% dari jumlah kabupaten/kota 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 dan Reformasi Birokrasi 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 dan Reformasi Birokrasi mengenai kabupaten/kota 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 terhadap usulan sebagaimana angka 2) di provinsi masing-masing.
- 4) Tata cara pengecekan dokumen 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 dan Reformasi Birokrasi melalui Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat “sangat baik” dan “baik”.

IV. Penghargaan

1. Bagi pemerintah kabupaten/kota yang dinilai dan ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota dengan predikat “sangat baik”, berhak mendapat Piala Citra Bhakti Abdi Negara.
2. Bagi pemerintah kabupaten/kota 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 dan Reformasi Birokrasi akan menyampaikan surat penetapan pemerintah kabupaten/kota penerima penghargaan kepada gubernur yang bersangkutan.
4. Penganugerahan penghargaan berupa piala oleh Presiden Republik Indonesia atau Wakil Presiden Republik Indonesia dan piagam oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam upacara yang dijadualkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

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 peraturan ini.
3. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi




E. E. Mangindaan

Lampiran 2
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi

Nomor : 44 Tahun 2011
 Tanggal : 14 Oktober 2011

INSTRUMEN PENILAIAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN HASIL KERJA
PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA 3 (TIGA) TAHUN TERAKHIR

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
1	Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Pelayanan Publik	a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan.	Jenis	Setiap jenis, Nilai maksimal	1 20
		b. Jenis pelayanan yang ada pada semua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).	Jenis	Setiap jenis, (minimal 5 jenis) Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		c. Kualifikasi PTSP berdasarkan klasifikasi Bintang dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Tahun 2010 dan Tahun 2011.	PTSP	Bintang 5 Bintang 4 Bintang 3 Bintang 2 Bintang 1 Non Bintang	30 25 20 15 10 5
		d. Kebijakan tentang penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Peraturan per-UU-an	Perda Peraturan bupati/walikota	20 15
		e. Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP).	Standar Pelayanan Publik	a. Mengacu UU No 25/2009, tiap jenis SPP b. Belum mengacu UU 25/2009, tiap jenis SPP Nilai maksimal a & b	1 0,5 30
		f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit/satker/SKPD.	Unit pelayanan	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	0,5 15
2	Kebijakan Peningkatan Partisipasi Masyarakat	a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	55 20 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Lembaga yang menangani pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik sampai dengan penyelesaian tindak lanjutnya.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	20 15
		c. Pertemuan/forum komunikasi atau sejenisnya antara bupati/walikota dengan masyarakat dalam rangka implementasi PerMenPAN Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.	Kali Pertemuan	Tiap pertemuan Nilai maksimal	1 15
3	Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penegakan Disiplin	a. Pengaturan pemberian penghargaan dalam rangka mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/walikota	65 20 15
		b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Penghargaan	Tiap penghargaan Nilai maksimal	1 15
		c. Penghargaan berupa piala/sertifikat yang diberikan kepada unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Penghargaan	Tiap penghargaan dalam bentuk : a. Piala b. Piagam Nilai maksimal	1 0,5 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		d. Penegakan disiplin kepada para pegawai atau unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan bupati/ walikota dan sudah dilaksanakan b. Peraturan bupati/ walikota tetapi belum dilaksanakan	15 10
4	Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik. Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.	Kali	Tiap kali sosialisasi Nilai maksimal	45 1 15
		b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. Monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya.	Unit	Tiap kunjungan ke unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan. Hasil tindak lanjut disertai bukti-bukti perbaikan yang dilakukan.	Unit	Tiap unit pelayanan yang melakukan tindak lanjut Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
5	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	a. Unit pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik secara korporasi yang diserahkan kepada pihak lain dan pada saat penilaian telah menerapkan konsep BLU dalam penyelenggaraan pelayanan.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	45 3 15
		b. Pihak lain (swasta dan/atau lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan mengacu pola pelayanan korporasi, yang disertai kewenangan untuk melakukan pengelolaan pelayanan tetap dalam pengendalian Pemerintah Kabupaten/Kota.	Lembaga	Tiap lembaga Nilai maksimal	1 15
		c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan pelayanan publik.	BUMD	Tiap unit BUMD yang ada dan masih operasional Nilai maksimal	3 15
6	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan KepMenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	105 1 15
		b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik (SPP).	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap (SOP) yang telah ditetapkan.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan minimal menyediakan sarana prasarana dan petugas bagi penyandang cacat dan lansia secara khusus.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		f. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
		g. Unit pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (<i>hot line service</i>) dan/atau pengelolaan SMS. Termasuk <i>e-complaint</i> melalui internet dan ada petugas khusus (operator) yang mengelola.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	1 15
7	Kebijakan Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik	a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan pengangkatan pejabat per jenis jabatan fungsional yang bersangkutan.	Jenis Jabatan Fungsional	Tiap jenis jabatan fungsional Nilai maksimal	1 15
					60

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, minimal 24 jam atau 3 hari setiap kali pelatihan.	Kali Pelatihan	Tiap kali pelatihan Nilai maksimal	1 10
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dari alokasi APBD.	%	Tiap 1% anggaran Nilai maksimal	1 20
		d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang sedang dan telah mengikuti pendidikan tugas belajar Progam S-3, S-2, S-1/D-4 dan/atau D-3.	Pegawai	Tiap Pegawai : S-3 S-2 S-1/D-4 D-3 Nilai maksimal	2 1 0,75 0,5 15

8	Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional.	Penghargaan	Tiap penghargaan	5
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat.	Penghargaan	Tiap penghargaan	3
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi.	Penghargaan	Tiap penghargaan	2
				Nilai maksimal indikator a,b dan c	15
		d. Pemeringkatan/penilaian:	Penghargaan		
		1) Opini BPK		- WTP	5
				- WDP	2
		2) Indek Integritas Pelayanan berdasarkan penilaian KPK		- Ranking 1 s.d 5	5
				- Ranking 6 s.d 10	2
		3) IPK Daerah (TII)		- Ranking 1 s.d 5	5
		- Ranking 6 s.d 10	2		
4) Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan		- Nilai BB s.d. AA	5		
		- Nilai CC s.d . B	2		
5) Kebersihan dan pengelolaan lingkungan perkotaan (penghargaan Adipura)		Tiap penghargaan	5		
		Nilai maksimal indikator d (1,2,3,4 dan 5)	30		
			45		

9	Kebijakan Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan	a. Pembebasan biaya SPP bagi seluruh siswa sekolah negeri: 1) SLA 2) SLP 3) SD/setingkat	Sekolah	Tiap sekolah	3
			Sekolah	Tiap sekolah	2
			Sekolah	Tiap sekolah	1
				Nilai maksimal	60
		b. Jumlah rata-rata siswa pertahun yang menerima bea siswa yang bersumber dari APBD: 1) SLA 2) SLP 3) SD/setingkat	Siswa	Tiap siswa	2
			Siswa	Tiap siswa	1
			Siswa	Tiap siswa	0,5
				Nilai maksimal	45
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD untuk penyediaan fasilitas pendidikan, termasuk belanja pegawai.	%	Mulai dari 20%	5
	Setiap Tambahan 1 %		2		
	Nilai maksimal		15		
215					

		d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	Sekolah	Tiap sekolah Nilai maksimal	3 15
		e. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar internasional	Sekolah	Tiap sekolah Nilai maksimal	5 15
		f. Penetapan kebijakan daerah dalam Pembebasan biaya berobat di luar PT. ASKES.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota	20 15
		g. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar PT. ASKES.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	1,5 15
		h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS) ke KS-3.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	1,5 15
		i. Peningkatan <i>Human Development Index</i> (HDI).	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	5 15
10	Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota	80 20 15

		b. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		c. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan PAD.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		d. Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/ penyediaan lapangan kerja.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
		e. Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.	%	Setiap 1% Nilai Maksimal	0,75 15
11	Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan <i>E-Government</i>	a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan <i>E-Government</i> di kabupaten/ kota.	Peraturan Per-UU-an	Ditetapkan dengan : a. Peraturan daerah b. Peraturan bupati/ walikota c. Peraturan/ Keputusan Pimpinan Instansi	95 20 15 10
		b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik, sehingga dapat diterapkan sistem pelayanan <i>online</i> .	Jenis	Tiap jenis pelayanan Nilai maksimal	0,5 30

		c. Penetapan, penerapan dan pengembangan sistem informasi pelayanan pada unit pelayanan publik.	Unit	Tiap unit pelayanan Nilai maksimal	0,5 30
		d. Penetapan pembangunan <i>home page</i> /situs kabupaten/kota. <i>Home page</i> /situs tersebut harus di <i>update</i> secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi paling tidak berisi data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.	<i>Homepage</i> /situs	Ada dan di <i>update</i> Ada, tetapi tidak di <i>update</i>	15 5
12	Penerapan SNI ISO 9001-2008 Dalam Pelayanan Publik yang dalam prosesnya mulai dari hulu sampai ke hilir (SKPD berikut UPTDnya)	a. Jenis pelayanan dalam pembinaan mandiri/konsultan ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan	60 1
		b. Jenis pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan	3
		c. Jenis pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO.	Jenis pelayanan	Tiap jenis pelayanan Nilai maksimal a, b, & c	5 60

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi



E. E. Mangindaan
E. E. Mangindaan