

**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH**

NOMOR 7 TAHUN 2013

TENTANG

**PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN
PUBLIK DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, diperlukan Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan

Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH.**

Pasal 1

Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagai acuan bagi Tim Penilai dalam melaksanakan penilaian evaluasi kinerja pelayanan publik dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Pasal 2

Ketentuan lebih lanjut mengenai Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Kepala ini, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Kepala ini.

Pasal 3

Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Agustus 2013

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**



AGUS RAHARDJO

LAMPIRAN I
PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 7 TAHUN 2013
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN
KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah memiliki tugas penting dan strategis untuk memberikan pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah selalu melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberdayakan sumber daya manusia dan penguatan tata kelola organisasi. Selain itu upaya yang dilakukan adalah dengan merubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan manajemen kinerja, sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik terhadap Satuan Organisasi Eselon II di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah diperlukan Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Hasil penilaian kinerja tersebut dipantau dan dievaluasi setiap tahun.

Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja yang objektif dari Unit Pelayanan Publik dan memberikan motivasi berupa penghargaan, sehingga mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

2. Tujuan

Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik bertujuan untuk memperoleh penilaian yang objektif, transparan, dan akuntabel sehingga dapat digunakan sebagai dasar penetapan predikat kinerja pelayanan publik dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

C. Sasaran

Sasaran Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah terlaksananya penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Organisasi Eselon II di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah penilaian kinerja pelayanan publik dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satuan Organisasi Eselon II di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III.

E. Pengertian Umum

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang bertugas melaksanakan pengembangan dan perumusan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Unit Pelayanan Publik.
3. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah Satuan Organisasi Eselon II di LKPP yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah LKPP.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari UPP dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

7. *Standar Operating Procedures* yang selanjutnya disingkat SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, dan oleh siapa sehingga tidak terjadi penyimpangan proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.
8. Kinerja Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kinerja UPP adalah tingkat keberhasilan UPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diukur melalui efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang ada.
9. Organisasi Penilaian adalah pejabat atau pegawai yang melaksanakan dan bertanggungjawab terhadap kegiatan penilaian kinerja pelayanan UPP di LKPP.
10. Tim Penilai adalah para pejabat dan pegawai yang ditunjuk oleh Kepala LKPP untuk melakukan penilaian kinerja pelayanan UPP di LKPP.

BAB II

ORGANISASI, MEKANISME, DAN INSTRUMEN PENILAIAN

A. Organisasi

Organisasi penilaian kinerja UPP di LKPP terdiri dari:

1. Pengarah adalah Kepala LKPP yang mempunyai tugas menetapkan Tim Penilai, memberikan pengarahan kepada Tim Penilai, dan menetapkan predikat kinerja UPP di LKPP;
2. Ketua adalah Sekretaris Utama LKPP yang mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penilaian kinerja UPP di LKPP;
3. Anggota adalah para pejabat atau pegawai di LKPP yang mempunyai tugas:
 - a. menetapkan instrumen dan kriteria penilaian;
 - b. melakukan penilaian kinerja UPP di lapangan (observasi);
 - c. melakukan analisis hasil penilaian kinerja UPP yang dituangkan dalam Berita Acara Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV;
 - d. menyampaikan laporan pelaksanaan dan hasil penilaian kinerja UPP melalui Ketua kepada Kepala LKPP; dan
 - e. melakukan pemantauan tindak lanjut hasil penilaian.
4. Sekretariat adalah para pejabat atau pegawai Sekretariat Utama LKPP yang mempunyai tugas:
 - a. mempersiapkan dan menyusun konsep instrumen dan kriteria penilaian;
 - b. memberikan asistensi kepada UPP;
 - c. mengumpulkan dan mengolah data hasil akhir penilaian dari anggota;
 - d. mempersiapkan dokumen hasil penetapan penilaian dan Berita Acara Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik; dan
 - e. mendampingi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam rangka verifikasi hasil penetapan penilaian.

B. Mekanisme Penilaian

1. Sekretariat melakukan pemeriksaan administrasi berupa kelengkapan berkas penilaian di UPP.
2. Anggota melakukan penilaian ke lapangan (observasi).
3. Anggota menyampaikan hasil penilaian kepada Sekretariat untuk dilakukan rekapitulasi hasil penilaian.
4. Anggota melakukan rapat untuk menentukan nilai akhir dan menyusun Berita Acara Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
5. Hasil penilaian disampaikan oleh Anggota melalui Ketua kepada Kepala LKPP untuk mendapatkan penetapan.
6. Kepala LKPP menyampaikan penetapan hasil penilaian kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
7. Sekretaris Utama LKPP mengumumkan penetapan hasil penilaian setelah dilakukan verifikasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

C. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian kinerja UPP di LKPP terdiri dari Formulir Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dan Formulir IKM sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III.

C.1 Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Formulir Penilaian Kinerja Pelayanan Publik meliputi komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen visi, misi, dan motto pelayanan di UPP meliputi:

- a. adanya visi dan misi pelayanan publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan dijabarkan dalam dokumen perencanaan (Rencana Strategis dan Rencana Kerja);
- b. penetapan motto pelayanan publik UPP oleh Pimpinan UPP yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik; dan
- c. motto pelayanan publik UPP diumumkan secara luas kepada pengguna pelayanan.

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen standar pelayanan dan maklumat pelayanan di UPP meliputi:

- a. penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan UPP yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- b. penyusunan, penetapan, dan pengumuman Maklumat Pelayanan Publik UPP.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di UPP meliputi:

- a. sertifikat ISO 9001:2008 yang dimiliki UPP mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang diterapkan UPP bagi yang tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008;
- c. penyusunan dan penetapan SOP UPP; dan
- d. penyusunan dan penetapan uraian tugas dan fungsi UPP.

4. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen sumber daya manusia pelayanan di UPP meliputi:

- a. penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai;
- b. sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan;
- c. tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan;
- d. tingkat kepekaan atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan;
- e. tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan; dan
- f. penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan atau profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik dikoordinasikan oleh Bagian Kepegawaian LKPP.

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen sarana dan prasarana pelayanan di UPP meliputi:

- a. sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal;
- b. sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan, kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan kepada pengguna pelayanan; dan
- c. sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol/*call center*, dan email.

Penyediaan dan pengelolaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik dikoordinasikan oleh Bagian Umum LKPP.

6. Penanganan Pengaduan Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen penanganan pengaduan meliputi:

- a. sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan yang dimanfaatkan oleh pengguna pelayanan;
- b. petugas khusus atau unit yang menangani pengaduan;
- c. persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan; dan
- d. pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dikoordinasikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LKPP.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indikator penilaian untuk komponen IKM meliputi:

- a. pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian;
- b. pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- c. rata-rata skor IKM yang diperoleh; dan
- d. tindak lanjut dari hasil survei IKM.

Penyusunan IKM dikoordinasikan oleh Bagian Pemantauan dan Evaluasi LKPP.

8. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator penilaian untuk komponen sistem informasi pelayanan publik meliputi:

- a. tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik;
- b. penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna pelayanan; dan
- c. tingkat keterbukaan informasi pelayanan publik kepada pengguna pelayanan.

Pengembangan dan pengelolaan sistem informasi pelayanan publik dikoordinasikan oleh Bagian Hubungan dan Masyarakat LKPP.

9. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen produktivitas dalam pencapaian target pelayanan meliputi:

- a. penetapan target kinerja pelayanan; dan
- b. pencapaian tingkat kinerja.

Predikat hasil penilaian Kinerja Pelayanan Publik sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut:

No	Nilai Huruf	Nilai Angka	Interpretasi
1	AA	>850-1000	Memuaskan
2	A	>750-850	Sangat Baik
3	B	>650-750	Baik
4	CC	>500-650	Cukup
5	C	>300-500	Kurang
6	D	>0-300	Sangat Kurang

C.2 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan IKM meliputi komponen penilaian sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan Petugas yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pengguna pelayanan;
7. Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh UPP;
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai standar pelayanan minimal;
11. Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna pelayanan;
12. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan UPP ataupun sarana yang digunakan sehingga pengguna pelayanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan; dan
13. Biaya Pelayanan yaitu ada atau tidaknya biaya yang dikeluarkan oleh pengguna pelayanan kepada UPP dalam pelaksanaan pelayanan.

Kriteria hasil penyusunan IKM sebagaimana disajikan pada Tabel 2 berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

**BAB III
PENUTUP**

Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja UPP di LKPP akan menjadi acuan bagi Tim Penilai dalam melakukan penilaian kinerja pelayanan publik dan menyusun IKM secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**



AGUS RAHARDJO

LAMPIRAN II
PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 7 TAHUN 2013
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN
KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH

FORMULIR PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

NO	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
1.	Visi - Misi – Motto Pelayanan (Bobot : 5%)				
		1.1 Adanya visi dan misi UPP yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dijabarkan dalam perencanaan	25
				b. Mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	15
				c. Tidak mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dijabarkan dalam perencanaan	10
				d. Tidak mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	0
		1.2 Penetapan motto pelayanan UPP yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pegawai	15
				b. Ada, tidak dipahami pegawai	5
				c. Tidak ada	0
		1.3 Motto pelayanan UPP diumumkan secara luas kepada pengguna pelayanan	Pengumuman motto	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa	10
				b. Diumumkan terbatas	7
				c. Tidak diumumkan	0

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (Bobot : 25%)						
	2.1	Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan UPP yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	a.	Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	200
				b.	Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	100
				c.	Standar Pelayanan sama sekali mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	50
				d.	Tidak ada Standar Pelayanan	0
	2.2	Maklumat Pelayanan UPP yang ditetapkan dan diumumkan	Maklumat Pelayanan	a.	Ditetapkan dan diumumkan	50
				b.	Tidak ada Maklumat Pelayanan	0

NO	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (Bobot : 10%)				
		3.1 Sertifikat ISO 9001:2008 yang dimiliki UPP mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	25
				b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	10
				c. Tidak memiliki	0
		3.2 Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang diterapkan UPP bagi yang tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	25
				b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	10
				c. Tidak menerapkan	0
		3.3 Penetapan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) UPP	SOP	a. Ada dan diterapkan	25
				b. Ada, tidak diterapkan	10
				c. Tidak ada	0
		3.4 Penetapan dan pengumuman uraian tugas dan fungsi UPP	Uraian tugas dan fungsi	a. Ada dan diumumkan	25
				b. Ada, tidak diumumkan	10
				c. Tidak ada uraian tugas dan fungsi	0

4.	Sumber Daya Manusia Pelayanan (Bobot : 17%)					
		4.1	Penetapan dan penerapan Pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada dan diterapkan	30
					b. Ada, tidak diterapkan	10
					c. Tidak ada	0
		4.2	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan	Sikap dan perilaku	a. Baik	30
					b. Cukup	10
					c. Kurang	0
		4.3	Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan	Kedisip - linan	a. Disiplin	30
					b. Kurang disiplin	10
					c. Tidak disiplin	0

NO	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
		4.4 Tingkat kepekaan atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan	Respon-sivitas	a. Responsif b. Kurang Responsif c. Tidak Responsif	30 10 0
		4.5 Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0
		4.6 Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan atau profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada	25 10 0
5.	Sarana dan Prasarana Pelayanan (Bobot : 8%)				
		5.1 Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan	30 15 0
		5.2 Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan, kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan kepada pengguna pelayanan	Kebersihan	a. Sangat bersih b. Bersih c. Tidak bersih	30 15 0
		5.3 Sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol/call center, dan email	Sarana Pengaduan	a. Ada dan efektif b. Ada, tidak efektif c. Tidak ada	20 10 0

6.	Penanganan Pengaduan (Bobot : 10%)				
		6.1 Sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik	30
				b. Ada, dan tidak dikelola dengan baik	10
				c. Tidak ada	0
		6.2 Petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada	30
				b. Tidak ada	0
		6.3 Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71%-100% diselesaikan	20
				b. 51%-70% diselesaikan	10
				c. 10%-50% diselesaikan	5
				d. <10% diselesaikan	0
		6.4 Pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu	20
				b. Tidak mengacu	5
7.	Indeks Kepuasan Masyarakat (Bobot : 10%)				
		7.1 Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan	25
				b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan	10
				c. Tidak dilaksanakan	0

		7.2 Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan	25
				b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan	10
				c. Tidak mengacu	0
		7.3 Rata-rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata Skor IKM	a. 80 - 100	25
				b. 60 - 79	10
				c. < 60	0
		7.4 Tindak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak lanjut	a. Ada tindak lanjut	25
				b. Tidak ada tindak lanjut	0

NO	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	JUMLAH DAN SATUAN	KONDISI LAPANGAN	NILAI
8.	Sistem Informasi Pelayanan (Bobot : 7%)				
		8.1 Tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem informasi	a. Ada, berfungsi dan diupdate	25
				b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian diupdate	10
				c. Tidak ada	0
		8.2 Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna pelayanan	Penyampaian informasi	a. Ada	20
				b. Tidak ada	0
		8.3 Tingkat keterbukaan informasi pelayanan publik kepada pengguna pelayanan	Keterbukaan informasi	a. Sangat terbuka	25
				b. Terbuka	10
				c. Tidak terbuka	0
9.	Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan (Bobot : 8%)				
		9.1 Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	a. Ada	40
				b. Tidak ada	0
		9.2 Pencapaian tingkat kinerja	Pencapaian target kinerja	a. Tercapai/Melampaui (\pm 100%)	40
				b. Tidak tercapai (80%-99%)	30
				c. Tidak tercapai (40%-79%)	20
				d. Tidak tercapai (<40%)	0
TOTAL NILAI					1000

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**



AGUS RAHARDJO

LAMPIRAN III
PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 7 TAHUN 2013
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN
KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH

KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



**SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

UNIT PELAYANAN INTERNAL LKPP : *) lingkari

1.
2.
3.
4.
5. dan seterusnya

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Nomor Responden	
Instansi	
Unit Kerja	
Umur	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki
	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. D1-D3-D4
	5. S1
	6. S2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI
	2. Pegawai Swasta
	3. Wiraswasta/Usahawan
	4. Pelajar/Mahasiswa
	5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak disiplin. b. Kurang disiplin. c. Disiplin. d. Sangat disiplin.
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan tidak ramah. b. Kurang sopan dan kurang ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan sangat ramah.
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.
13	Bagaimana Pengetahuan Saudara tentang adanya pungutan tidak resmi atas jasa pelayanan di unit ini. a. Selalu ada b. Ada c. Kadang-kadang ada d. Tidak ada

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**


AGUS RAHARDJO

**LAMPIRAN IV
PERATURAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 7 TAHUN 2013
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN
KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH**

**FORMAT BERITA ACARA PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH**

**BERITA ACARA PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH**

Pada hari ini....tanggal....tahun...berdasarkan Keputusan Kepala LKPP Nomor.../KA/... tentang pembentukan Tim Penilaian Kinerja Pelayanan Publik LKPP tahun.... dan surat tugas.... Nomor.../ST/... tanggal... kami tim:

1. Nama/NIP :.....
Pangkat/Golongan :.....
Jabatan :.....

2. Dan seterusnya.

Telah melaksanakan penilaian yang meliputi:

- a. Observasi, kunjungan pengamatan secara langsung, dan identifikasi semua komponen pelayanan;
- b. Wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf pelaksana unit pelayanan yang bersangkutan, dan atau pihak lain yang mempunyai keterkaitan, dan mencari data atau informasi lain dari sumber sekunder baik berupa pendapat, laporan, pengaduan, dan temuan lainnya;
- c. Survei dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat atau pengguna pelayanan untuk diisi langsung;
- d. Melakukan penghitungan nilai sebagaimana formulir kinerja pelayanan publik dan formulir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terlampir.

Hasil penilaian kinerja pelayanan publik dan IKM di LKPP tahun... sebagaimana disajikan sebagai berikut:

No	UPP	Nilai Kinerja Pelayanan Publik	Nilai IKM	Rekomendasi

Demikian Berita Acara Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik LKPP dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Dibuat di...
Pada tanggal...

Tim Penilai
1.....(Nama, NIP, ttd)
2. dan seterusnya.

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,**


AGUS RAHARDJO