



## GUBERNUR SULAWESI TENGAH

### PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH

NOMOR 36 TAHUN 2020

TENTANG

BUDAYA KERJA, MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan untuk meningkatkan kualitas kerja serta kualitas pelayanan publik perlu dilakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja Aparatur Sipil Negara untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif dan terpercaya;
- b. bahwa untuk berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja, Pemerintahan Daerah mempunyai tanggung jawab atas perubahan pola pikir dan Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara serta mengoptimalkan capaian kinerja Perangkat Daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan revolusi mental melalui pengembangan dan ditanamkan nilai dasar Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah tentang Budaya Kerja, Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang No. 47 Prp Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 2687);

3. Undang-Undang . . .

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6340);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH TENTANG BUDAYA KERJA, MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Gubernur Sulawesi Tengah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Perangkat Daerah . . .

2. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Tengah.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur Sulawesi Tengah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
4. Biro adalah Biro pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.
5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
6. Budaya Kerja adalah suatu komitmen atas sikap dan perilaku ASN, yang didasari nilai budaya kerja dalam upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik.
7. Satu Hati, Integritas, Gotong Royong dan Amanah yang selanjutnya disebut SIGA adalah Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Nilai Budaya Kerja adalah pilihan nilai-nilai moral dan etika meliputi nilai sosial budaya positif yang relevan, norma atau kaidah, etika dan nilai kinerja produktif yang bersumber dari pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
9. Pengembangan Budaya Kerja adalah peningkatan sikap dan perilaku ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang didasari oleh nilai budaya kerja dan telah menjadi kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari.
10. Internalisasi adalah proses penanaman nilai-nilai yang terkandung di dalam budaya kerja di Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
11. Sosialisasi adalah proses memberikan pemahaman yang mendorong ASN melaksanakan nilai-nilai Budaya Kerja.
12. Indikator Perilaku adalah rincian dari butir-butir Budaya Kerja.
13. Manajemen Kinerja adalah suatu proses dalam membangun kesepakatan bersama tentang apa dan bagaimana untuk mencapai tujuan organisasi.
14. 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.

15. Penyelenggara . . .

15. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, Korporasi serta Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik.
16. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan Pelayanan Publik.
17. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun Badan Hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, secara langsung maupun tidak langsung.
18. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
20. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.
21. Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
22. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

22. Pembina . . .

23. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya dan Gubernur pada tingkat Provinsi, Bupati/WaliKota pada tingkat Kabupaten/Kota.
24. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
25. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan skala 4 (empat).
26. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
27. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
28. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
29. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei, misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
30. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.
31. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, Masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.
32. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.
33. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
34. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

35. Pengaduan . . .

35. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan.
36. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh Masyarakat.
37. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
38. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
39. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
40. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, secara langsung maupun tidak langsung, dengan kata lain, inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
41. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan, bahasa lokal serta disajikan secara manual dan/atau elektronik.
42. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sinovik adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi Pelayanan Publik.
43. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat serta menghasilkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.

#### Pasal 2

Ruang lingkup Pengaturan dalam Peraturan Gubernur ini meliputi :

- a. Budaya Kerja;
- b. Manajemen Kinerja ASN; dan
- c. Pelayanan Publik.

BAB II . . .

## BAB II BUDAYA KERJA

### Bagian Kesatu Indikator Perilaku dan Logo Budaya Kerja

#### Pasal 3

- (1) Setiap pelaksanaan tugas dan fungsi atau proses kerja, ASN wajib menerapkan nilai Budaya Kerja SIGA.
- (2) Pelaksanaan Budaya Kerja SIGA diukur dari indikator Budaya Kerja perilaku.
- (3) Budaya Kerja dan indikator perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (4) Logo Budaya Kerja SIGA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### Bagian Kedua Pengembangan Budaya Kerja

#### Pasal 4

- (1) Pengembangan Budaya Kerja didukung oleh faktor :
  - a. kesungguhan, konsistensi, komitmen dan pemahaman atas nilai Budaya Kerja ASN di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. pendekatan kerja sama Tim Budaya Kerja dengan ASN di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - c. kejelasan tujuan, tugas dan fungsi ASN yang dicapai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memelihara stabilitas dan kontinuitas pelaksanaan Budaya Kerja; dan
  - e. adanya tindak lanjut atas hasil nyata pelaksanaan Budaya Kerja.
- (2) Pengembangan Budaya Kerja dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yaitu kebiasaan, peraturan, program kegiatan, perilaku yang diharapkan dan ukuran keberhasilan yang ditetapkan.
- (3) Setiap Perangkat Daerah dapat memperluas atau menambah nilai perilaku dan indikator Budaya Kerja.
- (4) Perluasan atau penambahan nilai perilaku dan indikator Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah mengacu pada Budaya Kerja SIGA.
- (5) Setiap ASN yang tidak menerapkan pengembangan nilai Budaya Kerja SIGA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian . . .

Bagian Ketiga  
Tim Budaya Kerja

Pasal 5

- (1) Pengembangan Budaya Kerja dilakukan dengan membentuk Tim Budaya Kerja pada unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Tim Budaya Kerja pada unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah terdiri atas:
  - a. Pembina Umum yakni Sekretaris Daerah;
  - b. Pembina yakni Kepala Perangkat Daerah;
  - c. Ketua yakni Sekretaris Perangkat Daerah, para Kepala Bagian yang membidangi ketatalaksanaan dan/atau kepegawaian, Kepala Unit Pelaksana Teknis, Kepala Cabang Dinas/Badan; dan
  - d. Anggota sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Tim Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan rencana aksi yang telah diprogramkan;
  - b. melakukan sosialisasi Budaya Kerja pada masing-masing Perangkat Daerah;
  - c. mendorong inovasi pengembangan Budaya Kerja dalam rangka percepatan perwujudan Budaya Kerja positif;
  - d. menginternalisasikan nilai Budaya Kerja dalam setiap aktivitas tugas di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - e. melakukan evaluasi dan pelaporan pengembangan Budaya Kerja; dan
  - f. mengoordinasikan pengembangan Budaya Kerja mulai dari perencanaan, proses uji coba sampai pelaporan.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Sekretaris Daerah atas nama Gubernur.

Bagian Keempat  
Internalisasi

Pasal 6

- (1) Internalisasi nilai Budaya Kerja dilakukan secara terus menerus kepada ASN.
- (2) Pelaksanaan internalisasi Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan instansi di luar Perangkat Daerah terkait.
- (3) Kepala Perangkat Daerah sebagai agen perubahan Budaya Kerja bertanggung jawab atas pelaksanaan internalisasi Budaya Kerja pada Perangkat Daerah dan unit kerja yang dipimpinnya.

Bagian . . .



Bagian Kelima  
Sosialisasi

Pasal 7

- (1) Sosialisasi nilai Budaya Kerja dilaksanakan oleh :
  - a. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang kepegawaian daerah;
  - b. Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Organisasi; dan/atau
  - c. Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Hukum.
- (2) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui kegiatan :
  - a. ceramah/seminar umum;
  - b. dialog terbuka; dan/atau
  - c. workshop dan bimbingan teknis.

Bagian Keenam  
Pelaporan

Pasal 8

- (1) Kepala Perangkat Daerah melaporkan Budaya Kerja SIGA setiap 6 (enam) bulan sekali kepada Sekretaris Daerah melalui Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Organisasi terhadap penerapan Budaya Kerja pada masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Laporan Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikompilasi oleh Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Organisasi.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh Sekretaris Daerah kepada Gubernur.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dijadikan salah satu pendukung reformasi birokrasi dan evaluasi perbaikan pengembangan Budaya Kerja.
- (5) Format laporan Budaya Kerja SIGA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketujuh  
Evaluasi Budaya Kerja

Pasal 9

- (1) Evaluasi penerapan Budaya Kerja SIGA dilakukan paling kurang 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pedoman evaluasi penerapan Budaya Kerja SIGA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB III  
MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA

Bagian Kesatu  
Penyusunan dan Penetapan Manajemen Kinerja

Pasal 10

- (1) Setiap Perangkat Daerah wajib menyusun dokumen Manajemen Kinerja ASN.
- (2) Dokumen Manajemen Kinerja ASN disusun setiap tahun setelah Perangkat Daerah menerima Dokumen Pelaksanaan Anggaran.
- (3) Dokumen Manajemen Kinerja ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Pengesahan dokumen Manajemen Kinerja ASN ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.
- (5) Petunjuk teknis penyusunan dokumen Manajemen Kinerja ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
- (6) Contoh pengisian Manajemen Kinerja ASN pada unit Perangkat Daerah tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedua  
Sosialisasi

Pasal 11

- (1) Sosialisasi Manajemen Kinerja ASN dilaksanakan oleh :
  - a. Inspektorat Daerah;
  - b. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Perencanaan dan Pembangunan Daerah;
  - c. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Kepegawaian Daerah;
  - d. Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Organisasi; dan/atau
  - e. Biro yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Hukum.
- (2) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui kegiatan :
  - a. ceramah/seminar umum;
  - b. dialog terbuka; dan/atau
  - c. workshop dan bimbingan teknis.

Bagian . . .

Bagian Ketiga  
Pemantauan, Pengukuran dan Evaluasi  
Manajemen Kinerja

Pasal 12

- (1) Kepala Perangkat Daerah dan/atau Pejabat Penilai Kinerja melakukan pemantauan dan pengukuran kinerja ASN paling kurang 1 (satu) kali dalam satu semester pada tahun berjalan.
- (2) Pemantauan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengamati capaian kinerja melalui dokumentasi kinerja yang terdapat dalam sistem informasi elektronik dan/atau sistem informasi berbasis non-elektronik.
- (3) Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja Perangkat Daerah setiap triwulan.
- (4) Inspektorat Daerah melakukan evaluasi sistem akuntabilitas kinerja instansi pada Perangkat Daerah setiap tahun.
- (5) Hasil evaluasi capaian kinerja Perangkat Daerah dan sistem akuntabilitas kinerja instansi Perangkat Daerah digunakan sebagai dasar peningkatan mutu informasi mengenai pelaksanaan kegiatan organisasi.
- (6) Pedoman teknis penilaian Manajemen Kinerja ASN ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

BAB IV  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Jenis Pelayanan Publik

Pasal 13

Jenis Pelayanan Publik meliputi :

- a. Pelayanan Barang Publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik; dan
- c. Pelayanan Administratif.

Pasal 14

- (1) Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pasal 15 . . .

#### Pasal 15

- (1) Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik meliputi penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga Masyarakat.

### Bagian Kedua Pembina, Penanggung Jawab dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 17

- (1) Guna menjamin kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan Pembina.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Gubernur.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Penanggung Jawab yaitu Sekretaris Daerah atau Pejabat yang ditunjuk oleh Gubernur.
- (5) Penanggung jawab mempunyai tugas :
  - a. mengoordinasikan kelancaran Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Organisasi Penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur.
- (6) Penyelenggara melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah.

Bagian . . .

Bagian Ketiga  
Kerja Sama Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggara kepada pihak lain, dengan ketentuan :
  - a. kerja sama Penyelenggara dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara dan mitra kerja sama menginformasikan perjanjian kepada Masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada mitra kerja sama dan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerja sama dan Penyelenggara sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh Masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan mitra kerja sama mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, melalui Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Lapor, telepon, pesan layanan singkat, laman *website*, pos-elektronik *e-mail* dan kotak Pengaduan, serta alat komunikasi lainnya yang mudah diakses.
- (2) Mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbadan hukum Indonesia.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Pemilihan mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik berhak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerja sama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggara sesuai dengan ketentuan pengelolaan keuangan;
  - d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Pelayanan Publik; dan
  - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara . . .

- (2) Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayan Publik berkewajiban :
- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
  - c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
  - d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
  - e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
  - f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan;
  - g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - h. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
  - i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggara;
  - j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara;
  - k. mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan tersebut;
  - l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan Pembina atau Pejabat yang berwenang dari Pemerintah Daerah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
  - n. menanggapi dan mengelola pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

- (1) Pelaksana dalam memberikan Pelayanan Publik berkewajiban:
- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Pembina;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. memenuhi . . .

- c. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan Pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Pelayanan Publik secara berkala;
  - f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
  - g. menanggapi dan mengelola pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana dalam memberikan Pelayanan Publik dilarang :
- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana berasal dari lingkungan instansi pemerintah Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
  - b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - e. melanggar asas Pelayanan Publik;
  - f. memungut biaya di luar dari yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan lain yang sah.

#### Bagian Keenam

#### Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Masyarakat

#### Pasal 21

Masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik berhak :

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
- g. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, dan/atau Komisi Pelayanan Publik.

Pasal 22 . . .

## Pasal 22

Masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/ atau fasilitas Pelayanan Publik;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Pelayanan Publik.

## Pasal 23

Masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik dilarang :

- a. memaksa, menekan dan/ atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksanaan Pelayanan Publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya yang berhubungan dengan pelaksanaan Pelayanan Publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian;
- e. melakukan hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksanaan Pelayanan Publik.

## Bagian Ketujuh

### Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

## Pasal 24

Penyelenggara dan Pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

Bagian . . .



Bagian Kedelapan  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 25

Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Bagian Kesembilan  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan kualitas Pelayanan Publik Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan :
  - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survei kepuasan Masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. pengembangan dan penciptaan inovasi pelayanan;
  - m. umpan balik dan hubungan Masyarakat; dan
  - n. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan.

Bagian Kesepuluh  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses Masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh Masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah, dan sederhana.

(3) Sistem . . .

- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (5) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Pelayanan Publik.
- (6) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi Masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kesebelas Pelayanan Akses Khusus

##### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi :
  - a. penyandang disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil dan balita; dan
  - d. korban bencana.
- (2) Sarana, Prasana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap sesuai kemampuan dengan keuangan daerah.

#### Bagian Kedua Belas Sistem Pelayanan Terpadu

##### Pasal 29

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan, percepatan, dalam jenis dan pelayanan tertentu, Penyelenggara membentuk sistem pelayanan terpadu.

(2) Sistem . . .

- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan memberikan kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat efektif dan efisien bagi Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat.
- (3) Jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah.

### Bagian Ketiga Belas Peran Serta Masyarakat

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem Pelayanan Publik.
- (2) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses Pelayanan Publik meliputi penyusunan Standar Pelayanan, pengawasan dan evaluasi, serta pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan atau perwakilan kelompok Masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan.

### Bagian Keempat Belas Standar Pelayanan Publik

#### Pasal 31

- (1) Setiap Perangkat Daerah sebagai Penyelenggara wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Penyelenggara.
- (3) Pedoman Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian . . .

Bagian Kelima Belas  
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Keenam Belas  
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling rendah 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.
- (3) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis Pelayanan Publik dengan metodologi dan survei yang digunakan.
- (4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan Penyelenggara kepada Gubernur dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (5) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketujuh Belas  
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.

(3) Ketentuan . . .

- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling rendah meliputi :
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada Pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (4) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan penerima pelayanan dalam batas tertentu sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui :
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (6) Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Kedelapan Belas  
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Penyelenggara melakukan pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik;
- (2) Pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian . . .

Bagian Kesembilan Belas  
Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik  
Pemerintah Daerah

Pasal 36

- (1) Perangkat Daerah mengikutsertakan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan sistem Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perangkat Daerah wajib menciptakan paling rendah 1 (satu) Inovasi Pelayanan Publik setiap tahun di lingkungan Instansi masing-masing.
- (3) Pedoman kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB V  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 37

- (1) Pengawasan Penyelenggara terdiri atas :
  - a. pengawasan internal; dan
  - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh Instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
  - a. pengawasan oleh Masyarakat; dan
  - b. pengawasan oleh Ombudsman.

Pasal 38

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Gubernur ini dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 39

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Gubernur ini, Penyelenggara yang menjadi ruang lingkup pengaturan Peraturan Gubernur ini harus menyesuaikan dengan Peraturan Gubernur ini.

BAB VII . . .

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Ditetapkan di Palu  
pada tanggal,

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

LONGKI DJANGGOLA

Diundangkan di Palu  
pada tanggal 13 Oktober 2020

Plh. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH,

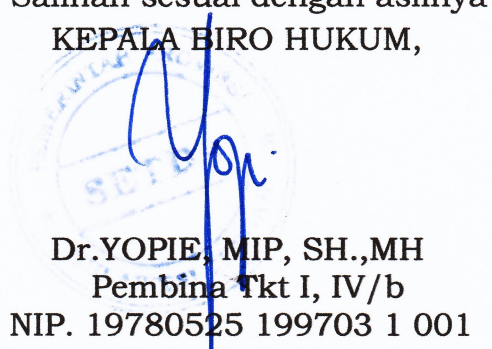
ttd

MULYONO

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2020 NOMOR : 751

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



Dr. YOPIE, MIP, SH., MH  
Pembina Tkt I, IV/b  
NIP. 19780525 199703 1 001

LAMPIRAN I  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH  
NOMOR 36 TAHUN 2020  
TENTANG  
BUDAYA KERJA, MANAJEMEN KINERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH

**A. BUDAYA KERJA SIGA**

BAB I  
PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020 – 2024, dinyatakan bahwa ada 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi meliputi :

- a. manajemen perubahan;
- b. deregulasi kebijakan;
- c. penataan organisasi;
- d. penataan tatalaksana;
- e. penataan sumber daya manusia aparatur;
- f. Penguatan akuntabilitas;
- g. penguatan pengawasan; dan
- h. peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Salah satu tujuan reformasi birokrasi yang tercantum dalam aspek manajemen perubahan adalah terjadinya perubahan pola pikir *mind set* dan budaya kerja *culture set* sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja. Budaya kerja merupakan budaya nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan yang dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja dimana suatu keberhasilan kerja, berakar pada nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai budaya tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi, Budaya Kerja adalah sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat dan kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Pada prakteknya, Budaya Kerja diturunkan dari budaya organisasi. Budaya Kerja merupakan suatu komitmen organisasi dalam upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik.



## II. Pengertian Budaya Kerja

Beberapa penjelasan tentang pengertian Budaya Kerja dapat diilustrasikan sebagai berikut :

Budaya Kerja merupakan suatu kebiasaan atau yang umum dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dimana Budaya Kerja ini secara umum dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu dalam diri karyawan dan faktor dari organisasi yang bersangkutan.

Faktor dalam diri pegawai adalah merupakan budaya atau kebiasaan yang memang sudah melekat di dalam dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan Budaya Kerja dari organisasi adalah kebiasaan-kebiasaan yang selalu dilakukan dalam melaksanakan setiap pekerjaan dalam organisasi yang bersangkutan.

Budaya Kerja diartikan sebagai sistem atau pola nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan, asumsi-asumsi, sikap-sikap dan kebiasaan-kebiasaan seseorang atau suatu kelompok orang yang mempengaruhi perilaku kerja dan cara kerja yang dipengaruhi budaya masyarakat setempat dan budaya organisasi tempat mereka bekerja (Bisma Dewabrata dan Nurhayati Ma'mun, 1995 : 5).

Menurut Budi Paramita yang dikutip oleh Ndraha (2005 ; 208), mengatakan bahwa budaya kerja dapat dibagi menjadi :

- 1) Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya; dan
- 2) Perilaku pada waktu bekerja seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati hati, teliti, cermat kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan, atau sebaliknya.

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja merupakan sikap hidup yang didasari oleh nilai pandangan hidup yang telah menjadi sifat kebiasaan yang membudaya dalam kehidupan dalam suatu organisasi yang kemudian tercermin dalam perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan dalam melaksanakan setiap pekerjaan.

## III. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja

### 1. Tujuan

Tujuan pengembangan Budaya Kerja SIGA adalah untuk:

- a) mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi;
- b) mendukung perbaikan perubahan sikap dan perilaku ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulaswei Tengah;
- c) meningkatkan kinerja organisasi; dan
- d) meningkatkan kualitas Pelayanan Publik secara akuntabel dengan memegang teguh nilai dasar dan kodek etik ASN.

### 2. Manfaat

Manfaat pengembangan Budaya Kerja adalah :

- a) meningkatkan produktivitas kerja dengan kualitas yang lebih baik;
- b) membuka seluruh jaringan komunikasi;

- c) menumbuhkan keterbukaan, kebersamaan dan kerja sama dengan sesama aparatur;
- d) menumbuhkan rasa nyaman dan kepuasan dalam bekerja; dan
- e) mempercepat penyesuaian diri dengan perkembangan dari luar eksternal, misalnya tuntutan pelanggan, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi yang pesat.

#### IV. Landasan Filosofi Budaya Kerja SIGA

Landasan Filosofi Budaya Kerja *SIGA* adalah falsafah Kehormatan yang diwujudkan seseorang terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain untuk menanamkan nilai-nilai keteladanan yang berakar pada kearifan budaya lokal Masyarakat Sulawesi Tengah.

*SIGA* yang merupakan lambang dan/atau simbol kebesaran yang disematkan pada kepala seseorang yang dianggap mampu mengayomi dan melindungi baik diri sendiri maupun masyarakatnya, sesuai tata nilai kehidupan berbudaya Masyarakat Sulawesi Tengah.

*SIGA* mengandung makna sebagai sikap perilaku mengutamakan kebersamaan dalam kehidupan yang bermoral tinggi/berbudi luhur, berjiwa besar, sadar akan diri, tolong menolong dan amanah serta menyadari akan tanggung jawabnya sesuai kewenang yang diberikan.

Secara umum *SIGA* diberbagai daerah Kabupaten/Kota di Sulawesi Tengah, memiliki makna dan unsur yang berbeda; namun pada pemaknaan fungsi dan penggunaannya adalah sama. Pendekatan nilai-nilai budaya yang digunakan dalam simbol Budaya Kerja ini adalah pendekatan pada nilai budaya Suku Kaili di Sulawesi Tengah.

Untuk menopang *SIGA* dimaksud, ada 4 (empat) unsur yang tidak bisa dipisahkan dan merupakan satu kesatuan yang utuh, yakni **Saongu Lara, Namaka, Masintuvu, Nisarumaka.**

*SIGA* memiliki 2 (dua) makna, yaitu :

1. Siga adalah Mahkota Raja dan Bangsawan sebagai perlambang adat budaya dan tingkat kedudukan tinggi dan terhormat dari masyarakat Sulawesi Tengah; dan
2. Siga sebagai akronim dari kata **S**atu Hati, **I**ntegritas, **G**otong Royong dan **A**manah.

*SIGA* sebagai singkatan dari:

**S** = **S**atu Hati

**I** = **I**ntegritas

**G** = **G**otong Royong

**A** = **A**manah

Masing-masing memiliki makna dan pengertian luhur yang selanjutnya dijabarkan dalam tolok ukur kinerja perilaku budaya kerja sebagai berikut:

TOLOK UKUR BUDAYA KERJA “SIGA”

“SIGA” yang merupakan singkatan dari Satu Hati, Integritas, Gotong Royong, dan Amanah; dimana masing-masing memiliki makna dan pengertian luhur yang selanjutnya dijabarkan dalam indikator-indikator perilaku sebagaimana diuraikan berikut:

NO	NILAI BUDAYA KERJA	KEBIASAAN	PERATURAN	PROGRAM KEGIATAN	PRILAKU YANG DIHARAPKAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
1.	SATU HATI	Bertindak secara dinamis dan Mengutamakan Kepentingan bersama	Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku	Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta sikap dan perilaku yang harmonis dengan pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersanding serta empati dan saling menghargai dalam setiap tindakan pada penyelesaian target yang dicanangkan;</li> <li>2. Menghindari egosektoral;</li> <li>3. Menemukan solusi permasalahan terbaik.</li> <li>4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya rasa memiliki pegawai terhadap organisasi;</li> <li>2. Terciptanya kerjasama internal yang produktif dengan pemangku kepentingan dan menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.</li> <li>3. Hilangnya sifat ego sektoral di lingkungan internal dan mengedepankan kerjasama;</li> <li>4. Terjalannya koordinasi dengan pihak terkait.</li> </ol>

NO	NILAI BUDAYA KERJA	KEBIASAAN	PERATURAN	PROGRAM KEGIATAN	PRILAKU YANG DIHARAPKAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
2.	INTEGRITAS	Setiap pegawai sadar untuk selalu meningkatkan budi pekerti yang jujur, moral dan etika.	Berpedoman pada peraturan Perundang-Undangan yang berlaku	Peningkatan budi pekerti, moral dan etika.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menolak korupsi, kolusi dan nepotisme, suap dan gratifikasi;</li> <li>2. Berkomitmen meningkatkan kinerja; dan</li> <li>3. Menjaga nama baik diri dan organisasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya rasa tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaannya;</li> <li>2. Terhindarnya benturan kepentingan dalam pengadaan barang dan jasa;</li> <li>3. Terciptanya rasa saling menghormati antar sesama Aparatur Sipil Negara;</li> <li>4. Berkurangnya perilaku negatif pegawai;</li> <li>5. Bekerja profesional, berani dan bertindak tegas.</li> </ol>

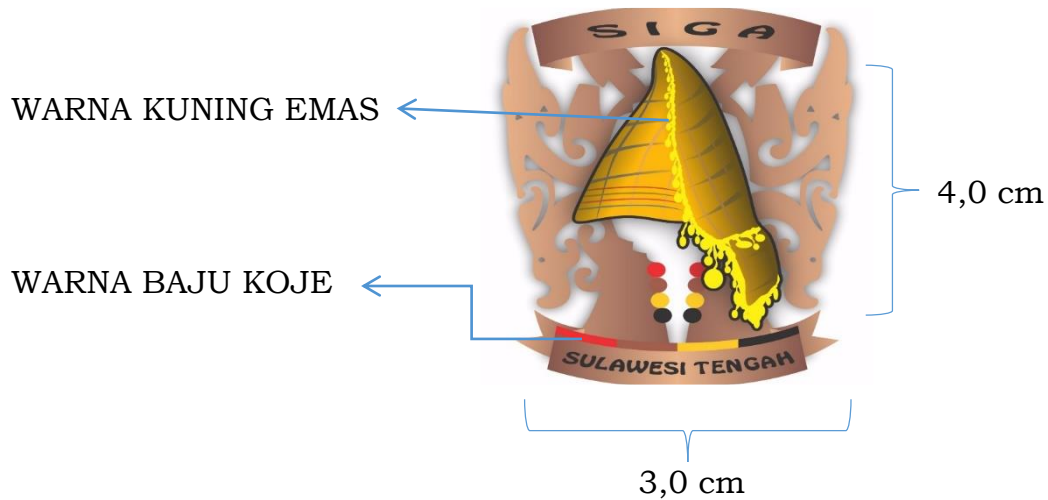
NO	NILAI BUDAYA KERJA	KEBIASAAN	PERATURAN	PROGRAM KEGIATAN	PRILAKU YANG DIHARAPKAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
3.	GOTONG ROYONG	Melakukan kegiatan secara bersama yang diawali dari perencanaan, pelaksanaan, dan menjadi keputusan serta tanggung jawab bersama yang dilaksanakan dengan sukarela	Berpedoman pada peraturan Perundang-Undangan yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi dan internalisasi visi serta tujuan bersama, termasuk risiko dan keuntungannya ;</li> <li>2. Menyelenggarakan perencanaan dan pelaksanaan program kegiatan dalam bingkai tanggungjawab bersama dengan sukarela.</li> </ol>	Kerja sama, solidaritas, saling membantu dan tolong menolong	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukannya kegiatan secara bersama-sama (gotong-royong) dengan berorientasi pada kemaslahatan bersama;</li> <li>2. Adanya rasa kepekaan sosial yang tinggi dengan saling membantu dan mengutamakan kepentingan bersama;</li> <li>3. Bersedia menolong, membantu secara sukarela dan kekeluargaan dalam pelaksanaan rapat-rapat kerja kedinasan dan event lainnya.</li> <li>4. Kerjasama untuk monitoring, evaluasi yang disertai pertanggungjawaban penyelesaian kegiatan/tugas dan fungsi;</li> <li>5. Saling membantu dalam bentuk materi dan/atau non materi bila ada yang terkena musibah.</li> </ol>

NO	NILAI BUDAYA KERJA	KEBIASAAN	PERATURAN	PROGRAM KEGIATAN	PRILAKU YANG DIHARAPKAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
4.	AMANAHAH	Memegang teguh kepercayaan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan perundang-undangan dengan baik dan benar dari segi proses maupun hasil.	Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku	1. Penerapan cara kerja kreatif, inovatif dengan sikap kejujuran, komitmen dengan sikap dan perilaku keteladanan bagi ASN dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan;	1. Bekerja kreatif, inovatif, tuntas, bertanggung jawab, ikhlas, komitmen, dan penuh keteladanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terciptanya komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya;</li> <li>2. Transparan dalam membuat laporan pertanggung jawaban;</li> <li>3. Berkembangnya sikap perilaku jujur dan adil serta menjadi teladan dalam bersikap, dan meningkatnya etos kerja;</li> <li>4. Adanya kemajuan budaya kerja di lingkungan perangkat daerah provinsi Sulawesi Tengah;</li> <li>5. Tercipta pengambilan keputusan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya</li> <li>6. Meningkatnya kreativitas dan inovasi ASN.</li> </ol>

				<p>2. Peningkatan ketaatan dan disiplin bagi ASN dalam penerapan norma/kode etik PNS serta ketentuan perundang-undangan dan penggunaan jam kerja</p>	<p>2. Taat, patuh, dan disiplin serta cermat, tepat dalam berkerja.</p>	<p>1. Disiplin menggunakan seragam dan atributnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;  2. Meningkatnya sikap loyalitas dan ketaatan sesuai perundang-undangan yang berlaku;  3. Masuk kerja tepat waktu dan mentaati jam kerja;  4. Dipatuhinya seluruh norma dan etika yang berlaku di setiap perangkat daerah provinsi sulawesi tengah;  5. Terwujudnya tata naskah dinas yang baik sesuai AUPB.</p>
--	--	--	--	--	---	--

## B. LOGO BUDAYA KERJA SIGA

### A. Logo



### B. Penjelasan Warna, Bentuk, Arti dan Penggunaan

1. Warna Siga : Kuning Emas.
2. Bentuk:
  - a. Logo SIGA berbentuk Ikat Kepala;
  - b. Bentuk : Garis lurus agak lengkung dan sebangun *simetris*, sebagai lambang Empat Warna Baju Koje yang menjadi warna baju adat di Daerah Sulawesi Tengah, yaitu:
    - 1) warna merah;
    - 2) warna coklat;
    - 3) warna kuning; dan
    - 4) warna hitam.
3. Arti Siga yaitu Mahkota Raja dan Bangsawan Magau/Madika perlambang adat budaya dan tingkat kedudukan tinggi dan terhormat dari Masyarakat Sulawesi Tengah.
4. Penggunaan Logo SIGA digunakan sebagai :
  - a. Logo/PIN SIGA dipakai oleh Aparatur Sipil Negara yang diletakkan di dada sebelah kanan di atas papan Nama pada:
    - 1) pakaian dinas harian : baju warna khaki, baju putih- hitam, baju batik tenun bomba;
    - 2) pakaian dinas Korpri;
    - 3) pakaian sipil harian; dan
    - 4) pakaian sipil resmi;
  - b. media sosialisasi antara lain :
    - 1) stiker;
    - 2) brosur;
    - 3) leaflet;
    - 4) poster;
    - 5) exbanner;
    - 6) spanduk; dan
    - 7) buku saku;
  - c. Cinderamata; dan
  - d. media lain yang menunjukkan ciri khas Provinsi Sulawesi Tengah.



**C. FORMAT LAPORAN BUDAYA KERJA “SIGA”**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH  
NAMA PERANGKAT DAERAH**

JLN. ....

**PALU**

LAPORAN

Kepada : Yth. ....  
Dari : .....  
Tembusan : .....  
Tanggal : .....  
Nomor : .....  
Sifat : .....  
Lampiran : .....  
Hal : .....

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Kegiatan
- C. Bentuk dan Nama Kegiatan
- D. Tujuan Kegiatan
- E. Peserta Kegiatan
- F. Pelaksanaan Kegiatan
- G. Realisasi Penggunaan Dana Kegiatan
- H. Hasil Kegiatan
- I. Penutup

Nama Jabatan,

Nama

## **D. PEDOMAN EVALUASI PENERAPAN BUDAYA KERJA SIGA**

### **I. Latar Belakang**

Di era demokratisasi ini dan dalam rangka persiapan memasuki era globalisasi serta perdagangan bebas nanti, Masyarakat sangat mendambakan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini tentu saja memerlukan perubahan Budaya Kerja aparatur yang mencakup perubahan pola pikir *mindset*, nilai-nilai *values*, perilaku maupun cara kerja kultur birokrasi terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, tolok ukur Budaya Kerja SIGA menjadi acuan dan pedoman bagi Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, dalam melakukan perubahan pola pikir, sikap dan perilaku Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari. Pedoman ini berisi nilai Budaya Kerja yang perlu diterapkan dalam rangka membangun Budaya Kerja ASN. Untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja SIGA secara terus menerus. Oleh karena itu, dibutuhkan pedoman untuk digunakan sebagai alat dalam melaksanakan evaluasi Budaya Kerja yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja pada Instansi Pemerintah.

### **II. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Manfaat Evaluasi**

#### **1. Maksud**

Untuk mengetahui tingkat kemajuan termasuk hambatan/kendala dalam pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja aparatur disetiap Perangkat Daerah, sebagaimana ditetapkan dalam tolok ukur Budaya Kerja SIGA.

#### **2. Tujuan**

- a. mendapatkan informasi perkembangan pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja ASN disetiap Perangkat Daerah;
- b. memetakan bidang-bidang yang memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan Budaya Kerja ASN disetiap Perangkat Daerah;
- c. memberikan arah dan fokus dalam perbaikan dan meningkatkan pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja bagi ASN di setiap Perangkat Daerah; dan
- d. menjadi acuan untuk intervensi lebih lanjut yang dibutuhkan oleh setiap Perangkat Daerah untuk mengembangkan Budaya Kerja secara lebih efektif dan efisien di lingkungan masing-masing.

### 3. Sasaran

- a. tersusunnya data dan informasi peta permasalahan sebagai masukan untuk bahan perbaikan sistem pengembangan Budaya Kerja, terutama dalam rangka mendorong perubahan persepsi, pola pikir dan perilaku ASN dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan Masyarakat;
- b. terciptanya kontinuitas pengembangan Budaya Kerja dan peningkatan kinerja aparatur negara secara sistematis dan terprogram; dan
- c. memperbaiki citra ASN sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

### 4. Manfaat

Hasil evaluasi digunakan sebagai masukan bagi Perangkat Daerah bersangkutan untuk terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan dalam pelaksanaan program pengembangan Budaya Kerja ASN.

## III. Ruang Lingkup Evaluasi

Ruang lingkup evaluasi pelaksanaan pengembangan budaya SIGA dilaksanakan pada seluruh Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan cakupan materi sebagai berikut :

1. penerapan Nilai Budaya Kerja SIGA dalam kepemimpinan dan manajemen;
2. penerapan Nilai Budaya Kerja SIGA dalam pola pikir dan cara kerja; dan
3. penerapan Nilai Budaya Kerja SIGA dalam sikap, perilaku dan etika dalam bekerja.

## IV. Metode Evaluasi

1. evaluasi pelaksanaan pengembangan Budaya Kerja SIGA di lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilaksanakan secara *self assesment* oleh masing-masing instansi; dan
2. metode evaluasi menggunakan kuesioner agar mudah diaplikasikan dan diinterpretasikan, baik bagi pelaksana maupun bagi responden yang dievaluasi.

Hasil evaluasi disampaikan untuk keperluan perbaikan internal instansi juga disampaikan kepada Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk penyempurnaan kebijakan lebih lanjut.

## V. Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi

1. penanggung jawab dalam pelaksanaan evaluasi Budaya Kerja SIGA adalah Sekretaris Daerah;
2. formulir Kuesioner Evaluasi Pengembangan Budaya Kerja SIGA diedarkan secara proporsional kepada seluruh pejabat struktural eselon

dan fungsional yang terpilih di seluruh unit kerja yang ada di instansi bersangkutan;

3. responden yang mengisi kuesioner evaluasi adalah pejabat struktural eselon I1 - IV dan fungsional yang dipilih secara acak. Jumlah responden baik yang struktural maupun pejabat fungsional yang dipilih dari Perangkat Daerah di lingkungan instansi yang bersangkutan. Jumlah responden minimal 10% dari aparatur yang ada di setiap unit kerja instansi bersangkutan. Dengan demikian, diharapkan evaluasi ini dapat memberikan gambaran keseluruhan mengenai pengembangan Budaya kerja SIGA di instansi masing-masing;
4. formulir Kuesioner ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan dan diisi oleh setiap responden secara anonim tanpa nama untuk menjaga objektivitas penilaian atau dapat juga menyertakan nama/identitas;
5. pengisian formulir dapat dilaksanakan secara serempak dalam satu tempat, ataupun diedarkan untuk diisi ditempat masing-masing. Lama waktu antara tanggal pengedaran dan pengisian serta pengumpulan formulir evaluasi ini hendaknya tidak melebihi waktu 5 (lima) hari kerja untuk memastikan kondisi yang diamati dalam evaluasi ini mencakup periode waktu yang sama;
6. semua pertanyaan yang ada dalam formulir evaluasi harus di isi. Oleh karena itu, saat pengumpulan perlu diperiksa kembali apakah semua pertanyaan telah diisi dengan lengkap dan akurat; dan
7. pengolahan data evaluasi adalah sebagai berikut:
  - a. seluruh kuesioner yang telah diisi ditabulasi untuk mendapatkan jumlah semua angka/jawaban dalam kotak yang disediakan pada setiap pertanyaan menurut kelompok masing-masing, yakni :
    - 1) kelompok I penerapan dalam kepemimpinan dan manajemen;
    - 2) kelompok II penerapan dalam pola pikir dan cara kerja; dan
    - 3) kelompok III penerapan dalam perilaku bekerja;
  - b. Hasil penjumlahan semua angka total score dapat dibandingkan pada tabel penilaian yang menyertai evaluasi untuk melihat kategori hasil evaluasi;
  - c. Untuk mengetahui evaluasi setiap satuan kerja dapat diambil nilai rata-rata hasil penilaian dari formulir yang telah diisi oleh semua responden pada satuan keqa bersangkutan.

## VI. Pelaporan

1. Pejabat yang secara fungsional bertanggung jawab dalam pembinaan personil mengolah hasil evaluasi yang telah diisi menjadi laporan kepada Kementerian Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara dan menjadi masukan bagi pimpinan instansi bersangkutan untuk dilaksanakan tindak lanjut yang diperlukan.

2. bentuk Laporan yang disampaikan kepada Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara adalah mengikuti bentuk laporan yang menyertai pedoman ini terlampir.

## VII. Penutup

Keberhasilan evaluasi pengembangan Budaya Kerja SIGA sangat bergantung pada komitmen yang tinggi dari jajaran pimpinan didukung oleh segenap aparatur instansi bersangkutan dalam menerapkan evaluasi pengembangan Budaya Kerja secara jujur dan faktual.

Evaluasi ini tidak berfungsi sekedar sebagai sebuah laporan, namun merupakan sebuah instrumen strategis untuk memberikan arah dan fokus perbaikan yang berkesinambungan guna mewujudkan Budaya Kerja yang produktif pada segenap jajaran ASN.

Oleh karena itu, evaluasi ini perlu diikuti dengan tindak lanjut yang konkrit dengan koordinasi yang sinergis antara instansi bersangkutan dengan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

**E. FORMULIR PERTANYAAN EVALUASI PENERAPAN  
BUDYA KERJA SIGA**

Isilah jawaban Saudara pada setiap kotak yang menyertai pertanyaan sesuai dengan fakta nyata dalam aktivitas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan Masyarakat di instansi masing-masing.

Seluruh pertanyaan harus diisi secara benar dan lengkap. Oleh karena itu sebelum dikumpulkan, periksalah kembali apakah setiap pertanyaan telah diisi dengan lengkap dan benar.

**I. Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja SIGA dalam Kepemimpinan dan Manajemen :**

a. Visi dan misi telah dipahami secara jelas oleh setiap anggota organisasi dan dijabarkan secara fokus dalam kebijakan dan program kerja sehari-hari:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

b. Pimpinan menunjukkan komitmen dan keteladanan dalam melaksanakan secara konsisten visi misi serta nilai-nilai budaya kerja:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

c. Pimpinan melaksanakan dialog dua arah secara konsisten dengan seluruh jajaran untuk mengevaluasi kinerja, strategi, kebijakan dan program kerja dalam pencapaian visi misi organisasi?

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

d. Pimpinan bersikap terbuka dan menerima perubahan kebijakan serta metode kerja baru yang lebih efisien:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

e. Ada tindak lanjut yang nyata atas hasil evaluasi terhadap kebijakan dan program kerja selama ini dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

f. Penerapan nilai-nilai budaya kerja "SIGA" telah dilaksanakan secara berkelanjutan dalam suatu sistem kebijakan publik yang nyata sampai dengan implementasi kebijakan publik dalam

kerangka pelayanan masyarakat:

1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak
- g. Sistem kebijakan publik yang diterapkan telah mencapai tujuan dan sasarannya secara efektif dan efisien:
1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak
- h. Organisasi telah menerapkan standar kualitas pelayanan masyarakat yang sesuai dengan tuntutan/kebutuhan masyarakat :
1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak
- i. Organisasi telah menerapkan sistem pengendalian mutu kinerja untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat :
1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak
- j. Upaya pengembangan Sumber Daya Manusia dalam membentuk pola pikir, sikap dan cara kerja yang produktif telah dilaksanakan secara komprehensif dan berkelanjutan:
1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak

**Kategori Penilaian :**  
**Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja “SIGA” dalam Kepemimpinan dan Manajemen :**

TOTAL SCORE	KATEGORI
10 – 11	BAGUS — Untuk dipertahankan dan ditingkatkan
12 – 17	BELUM BAGUS – Perlu peningkatan dan sosialisasi.
18 – 27	KURANG BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penerapan secara konsisten
28 – 40	TIDAK BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penanganan intensif atau dengan “law enforcement”

**II. Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja SIGA dalam Pola Pikir dan Cara Kerja :**

- a. Telah terjadi perubahan pola pikir dan cara kerja dari yang selama ini bersifat terkotak-kotak menjadi sinergis:
1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak

- b. Telah terjadi perubahan pola pikir dan cara kerja dari yang hanya menjalankan wewenang menjadi menjalankan peran:  
 1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak
- c. Telah terjadi perubahan pola pikir dan cara kerja dari yang hanya berpikir jangka pendek/ sesaat menjadi berpikir jangka panjang/strategis:  
 1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak
- d. Telah terjadi perubahan pola pikir dan cara kerja dari yang bersifat memerintah menjadi bersifat melayani:  
 1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak
- e. Telah terjadi perubahan pola pikir dan cara kerja dari yang bersifat melaksanakan rutinitas selama ini menjadi bersifat melakukan perbaikan dan peningkatan terus menerus:  
 1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

**Kategori Penilaian :**  
**Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja SIGA dalam Pola Pikir dan Cara Kerja :**

TOTAL SCORE	KATEGORI
05 - 06	BAGUS — Untuk dipertahankan dan ditingkatkan
07 - 09	BELUM BAGUS— Perlu peningkatan (sosialisasi).
10 - 13	KURANG BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penerapan secara konsisten
14 - 20	TIDAK BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penanganan intensif atau dengan “law enforcement”

**III. Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja SIGA dalam Perilaku Bekerja**

(Penjabaran dari masing-masing perilaku dapat dilihat pada Tolok Ukur Budaya Kerja SIGA sesuai dengan uraian Indikator Keberhasilan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggungjawab Saudara, didasarkan pada nilai-nilai dasar budaya kerja SIGA sebagai berikut:

**1. Satu Hati :**

- a. Meningkatnya rasa memiliki pegawai terhadap organisasi

1. Sangat Tinggi 2. Tinggi 3. Cukup 4. Kurang



- b. Terciptanya kerjasama internal yang produktif dengan pemangku kepentingan dan menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas
1. Sangat Tinggi    2. Tinggi    3. Cukup    4. Kurang
- c. Menghilangnya sifat ego sektoral dan menemukan solusi terbaik
1. Sangat Tinggi    2. Tinggi    3. Cukup    4. Kurang
- d. Terjalannya koordinasi yang baik dengan pihak terkait
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak

**2. Integritas :**

- a. Meningkatnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan:
1. Sangat Tinggi    2. Tinggi    3. Cukup    4. Kurang
- b. Terhidarnya benturan kepentingan dalam pengadaan barang dan jasa :
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak
- c. Berkurangnya perilaku negatif pegawai :
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak
- d. Terciptanya rasa saling menghormati antar sesama ASN :
1. Sangat Tinggi    2. Tinggi    3. Cukup    4. Kurang
- e. Pegawai bekerja profesional, berani dan bertindak tegas :
1. Sangat Tinggi    2. Tinggi    3. Cukup    4. Kurang

**3. Gotong Royong :**

- a. Dilakukannya kegiatan secara bersama-sama (gotong royong) yang berorientasi kepada kemaslahatan bersama:
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak
- b. Adanya rasa kepekaan sosial yang tinggi dengan saling membantu dan mengutamakan kepentingan bersama:
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak
- c. Bersedia menolong, membantu secara sukarela dan kekeluargaan dalam pelaksanaan rapat-rapat kerja kedinasan dan event lainnya :
1. Ya    2. Sering    3. Kurang    4. Tidak

d. Adanya kerjasama untuk mentoring, evaluasi yang disertai pertanggungjawaban penyelesaian kegiatan sesuai tugas dan fungsinya:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

e. Saling membantu dalam bentuk materi dan/atau non materi bila ada yang terkena musibah:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

**4. Amanah :**

a. Terciptanya komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya :

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

b. Transparan dalam membuat laporan pertanggung jawaban

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

c. Berkembangnya sikap perilaku jujur, adil serta menjadi teladan dalam bersikap, dan meningkatnya etos kerja

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

d. Adanya kemajuan budaya kerja di lingkungan perangkat daerah provinsi sulawesi tengah:

1. Sangat Tinggi 2. Tinggi 3. Cukup 4. Kurang

e. Adanya pengambilan keputusan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya :

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

f. Meningkatnya kreativitas dan inovasi ASN:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

g. Disiplin menggunakan seragam dan atributnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku :

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

h. Meningkatnya sikap loyalitas dan ketaatan sesuai perundang-undangan yang berlaku :

1. Sangat Tinggi 2. Tinggi 3. Cukup 4. Kurang

i. Masuk kerja tepat waktu dan mentaati jam kerja :

1. Ya 2. Serin 3. Kurang 4. Tidak

j. Dipatuhinya seluruh norma dan etika yang berlaku di setiap perangkat daerah provinsi sulawesi tengah:

1. Ya 2. Sering 3. Kurang 4. Tidak

k. Terwujudnya tata naskah dinas yang baik sesuai AUPB :

1. Ya      2. Sering      3. Kurang      4. Tidak



**Kategori Penilaian :**

**Penerapan Nilai•Nilai Dasar Budaya Kerja dalam Perilaku Bekerja :**

TOTAL SCORE	KATEGORI
17 – 20	BAGUS — Untuk dipertahankan dan ditingkatkan
21 – 30	BELUM BAGUS – Perlu peningkatan (sosialisasi).
31 – 45	KURANG BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penerapan secara konsisten
46 – 68	TIDAK BAGUS - Perlu sosialisasi, pelatihan, dan penanganan intensif atau dengan “law enforcement”

Tanggal :  
 Instansi :  
 Satuan / Unit Kerja :  
 Instansi :

**F. BENTUK LAPORAN EVALUASI**

Laporan Evaluasi  
 Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja SIGA  
 Dinas/Badan.....

Satuan/ Unit Kerja	Total Score dan Kategori						Keterangan
	TS-I	Ka-I	TS-II	Ka-II	TS-III	Ka-III	
RATA- RATA							

....., .....200...

Penanggung Jawab Evaluasi Jabatan  
 Pangkat/Golongan  
 NIP.....

## Petunjuk Pengisian Laporan Evaluasi

**Instansi** : diisi dengan nama instansi

Tanggal : Diisi dengan tanggal pelaporan.

**Penanggung Jawab Evaluasi** : Diisi nama pejabat yang ditunjuk sebagai penanggung jawab evaluasi, dengan ketentuan sebagai berikut:

- untuk Pemerintah Daerah Provinsi : Sekretaris Daerah; dan
- jabatan: Diisi dengan jabatan pejabat yang ditunjuk sebagai penanggung jawab evaluasi.

Pangkat/Golongan: Diisi dengan pangkat/golongan pejabat yang ditunjuk sebagai penanggung jawab evaluasi.

Satuan Kerja : diisi dengan nama Perangkat Daerah yang ada pada instansi bersangkutan, yaitu :

- Untuk Pemerintah Daerah Provinsi : Unit kerja setingkat Eselon I dan II; dan
- Untuk Pemerintah Daerah Kab./Kota : Unit kerja setingkat Eselon II.

Total Score dan Kategori :

TS I : Diisi Total Score dari Kelompok I;

Ka I : Diisi Kategori total score kelompok I sesuai tabel kategori;

TS II : Diisi Total Score dari Kelompok II;

Ka II : Diisi Kategori total score kelompok II sesuai tabel kategori;

TS III : Diisi Total Score dari Kelompok III; dan

Ka III : Diisi Kategori total score kelompok III sesuai tabel kategori.

Keterangan : Diisi keterangan yang ingin diberikan, dapat diisi bebas sesuai kebutuhan.

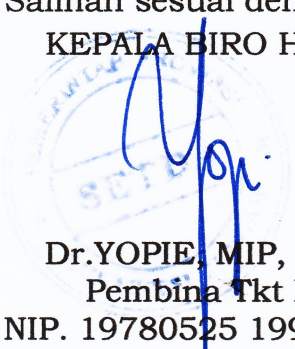
**RATA-RATA** : Diisi nilai rata-rata dari seluruh total score seluruh satuan kerja dan kategori diisi sesuai dengan tabel kategori.

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

LONGKI DJANGOLA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

  
Dr. YOPIE, MIP, SH., MH  
Pembina Tkt I, IV/b  
NIP. 19780525 199703 1 001

LAMPIRAN II  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH  
NOMOR 36 TAHUN 2020  
TENTANG  
BUDAYA KERJA, MANAJEMEN KINERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH

**A. PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN MANAJEMEN KINERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA**

BAB I  
PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi birokrasi 2020–2024 menekankan penyelenggaraan pemerintahan kepada 8 (delapan) area reformasi birokrasi. Salah satu diantaranya penguatan Ketatalaksanaan yang didalamnya *busnis process*, yang tidak lain adalah Manajemen Kinerja.

Manajemen Kinerja mengarahkan seluruh elemen organisasi instansi pemerintah, mulai dari level individu pegawai, unit kerja sampai pada level organisasi sebagai sebuah keseluruhan. Manajemen Kinerja selalu melihat kontribusi individu, Tim dan unit kerja pada upaya mewujudkan tujuan organisasi dan kontribusi organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misi pemerintah.

Berbagai kondisi seperti sumber pembiayaan negara semakin terbatas, sementara tuntutan Masyarakat terhadap keterbukaan organisasi publik seperti instansi pemerintah menyebabkan penerapan manajemen kinerja menjadi suatu kebutuhan utama. Sejalan dengan perkembangan tersebut dan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi yang sedang diterapkan, dipandang perlu untuk menyusun sebuah pedoman penerapan Manajemen Kinerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.

A. Pengertian Manajemen Kinerja

Beberapa penjelasan tentang pengertian Manajemen Kinerja dapat diilustrasikan sebagai berikut :

Manajemen Kinerja adalah komunikasi yang dilakukan terus menerus, dimana antara bawahan dengan atasan merupakan suatu mitra, Bacal (2001 : 3). Proses ini akan menghasilkan harapan dan pemahaman yang jelas mengenai pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Ruky (2001 : 6), Manajemen Kinerja terkait dengan usaha, program dan kegiatan oleh pimpinan organisasi dalam merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan kinerja pegawai.

Selanjutnya, pengertian yang dikemukakan oleh Wibowo (2007 : 9) mengatakan bahwa Manajemen Kinerja merupakan suatu pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan berdasarkan visi bersama dan pendekatan strategis yang terpadu.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Kinerja merupakan cara pimpinan organisasi dalam melakukan komunikasi dengan bawahan guna pencapaian tujuan organisasi yang ditetapkan.

B. Tujuan Penyusunan Petunjuk Teknis

Petunjuk teknis ini bertujuan untuk memberikan panduan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dalam membangun dan mengembangkan sistem Manajemen Kinerja dalam upaya mengoptimalkan segenap sumber daya dan informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, efisien dan akuntabel.

C. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Manajemen Kinerja terdiri atas 5 (lima) bab :

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang;
- 1.2. Tujuan dan Manfaat;
- 1.3. Dasar Hukum;
- 1.4. Bagan Struktur Organisasi;
- 1.5. Uraian Tugas dan Fungsi; dan
- 1.6. Ringkasan/Output Tugas dan Fungsi.

BAB II  
PERENCANAAN KINERJA DAN PENENTUAN INDIKATOR  
KINERJA PERANGKAT DAERAH

A. Perencanaan Kinerja dan  
*Cascading*

.....  
.....  
.....

**Formulir Rencana Kinerja  
Kepala Daerah**

Informasi umum	
Unit Kerja Pemda	
Nama Penanggung Jawab	
Jabatan	

**Tabel 1**  
**Contoh Instrumen Rencana Kinerja Kepala Daerah**

<b>Rencana Kinerja</b>			
<b>Perspektif</b>	<b>Tujuan Strategik</b>	<b>IKU</b>	<b>Target IKU</b>
<b>Pemangku kepentingan</b>			
<b>Proses internal</b>			
<b>Inovasi dan pembelajaran</b>			
<b>Keuangan</b>			
Mengetahui/Menyetujui:		Ttd	
Kepala Daerah			

**Cara Pengisian:**

<b>Informasi Umum</b>	
Pemda	Diisi Nama Pemda
Nama Penanggung Jawab	Diisi dengan nama pejabat yang memegang jabatan yang bertanggungjawab untuk memenuhi target-target kinerja yang direncanakan
Jabatan	Diisi dengan jabatan yang diemban penanggungjawab

<b>Rencana Kinerja</b>	
Tujuan strategik	Diisi dengan tujuan-tujuan strategik organisasi yang menjadi tanggungjawab pejabat ini. Tujuan-tujuan strategik diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan.
IKU	Diisi dengan pernyataan Indikator Kinerja Utama sesuai dengan tujuan-tujuan strategik yang ditetapkan

Target Indikator Kinerja Utama	Target pencapaian yang direncanakan untuk masing-masing Indikator Kinerja Utama
Tujuan strategik	Diisi dengan tujuan-tujuan strategik organisasi yang menjadi tanggungjawab pejabat ini. Tujuan strategik diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan.
Indikator Kinerja Utama	Diisi dengan pernyataan Indikator Kinerja Utama sesuai dengan tujuan-tujuan strategik yang ditetapkan
Formulir ini ditandatangani oleh pejabat yang bertanggungjawab sebagai pemegang rencana kinerja untuk diketahui dan ditandatangani oleh Pimpinan Daerah, sebagai bagian dari pengesahan rencana kinerja.	

- Pejabat yang bertanggungjawab atas pencapaian target-target output kegiatan. Formulir perencanaan kinerja harus memuat, antara lain:
  - o Nama penanggungjawab;
  - o Jabatan penanggungjawab;
  - o Tingkatan Eselon;
  - o Uraian Tugas;
  - o Kegiatan-kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya; dan
  - o Target output dari masing-masing kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya.
- Contoh formulir rencana kinerja individual, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel-2. Formulir Rencana Kinerja Pejabat Eselon II

Informasi Umum	
<b>Unit Instansi Pemda</b>	
<b>Unit Kerja Eselon II</b>	
<b>Penanggung Jawab</b>	
<b>Jabatan</b>	
<b>Uraian Tugas</b>	



<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Sasaran Strategis</b>	<b>Program yang dilaksanakan</b>	<b>Output</b>	<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target Indikator Kinerja Utama</b>
<b>Mengetahui</b>		<b>Penanggung Jawab</b>		

**Cara Pengisian:**

<b>Informasi Umum</b>	
Unit Instansi Pemda	Diisi unit Instansi Pemerintah Daerah
Unit kerja eselon II	Diisi unit kerja setingkat eselon II
Nama Penanggungjawab	Diisi dengan nama pejabat yang memegang jabatan unit setingkat eselon II yang bertanggungjawab untuk memenuhi target-target kinerja kegiatan yang direncanakan
Jabatan	Diisi dengan jabatan yang diemban penanggungjawab
Uraian tugas	Diisi dengan uraian tugas dari pejabat yang bersangkutan

<b>Rencana Kinerja</b>	
Rencana Strategis Sasaran Strategis yang ingin diwujudkan	Diisi dengan sasaran strategis yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan strategis yang menjadi tanggungjawab unit kerjanya. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan harus selaras dengan tujuan-tujuan stratejik yang diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan.
Program yang dilaksanakan	Diisi dengan program yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tujuan strategis yang menjadi tanggungjawab unit kerjanya. Program yang dilaksanakan harus selaras dengan tujuan-tujuan stratejik yang diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan.
Output	Diisi dengan output dari program dan kegiatan yang akan dilaksanakan
Indikator kinerja	Diisi dengan indikator kinerja output
Target	Target pencapaian yang direncanakan untuk masing-masing sesuai dengan indikator kinerja output
<p>Formulir ini ditandatangani oleh pejabat yang bertanggungjawab sebagai pemegang rencana kinerja dan diketahui oleh atasan yang bersangkutan, sebagai bagian dari pengesahan rencana kinerja.</p>	

- Pejabat yang bertanggungjawab atas pencapaian target-target output dari aktivitas dari suatu kegiatan. Formulir perencanaan kinerja harus memuat, antara lain:
  - Unit kerja (Eselon II, III, IV dan Pejabat Fungsional/ Pelaksana:
    - o Nama penanggungjawab;
    - o Jabatan penanggungjawab;
    - o Tingkatan Eselon;
    - o Uraian Tugas;
    - o Kegiatan yang menjadi induk dari aktivitas yang dilakukan; dan
    - o Target output dari masing-masing aktivitas yang menjadi tanggungjawabnya.

**Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Eselon III**

<b>Informasi umum</b>	
Unit Kerja Eselon II	
Unit Kerja Eselon III	
Nama Penanggungjawab	
Jabatan	
Uraian Tugas	

<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Kegiatan yang dilaksanakan</b>	<b>Sub Kegiatan</b>	<b>Output</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>
Mengetahui:		Penanggungjawab		

**Tabel 3  
Contoh Instrumen Rencana Kinerja Pejabat Eselon III**

**Cara Pengisian:**

<b>Informasi Umum</b>	
Unit kerja eselon II	Diisi unit kerja setingkat eselon II
Unit kerja eselon III	Diisi unit kerja setingkat eselon III
Nama Penanggungjawab	Diisi dengan nama pejabat yang memegang jabatan unit setingkat eselon III yang bertanggungjawab untuk memenuhi target-target kinerja aktivitas dari kegiatan yang direncanakan
Jabatan	Diisi dengan jabatan yang diemban penanggungjawab
Uraian tugas	Diisi dengan uraian tugas dari pejabat yang Bersangkutan

<b>Rencana Kinerja</b>	
Kegiatan yang dilaksanakan	Diisi dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan strategik yang menjadi tanggungjawab unit kerjanya. Kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan harus selaras dengan tujuan-tujuan strategik yang diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan.
Sub Kegiatan	Diisi dengan sub kegiatan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan
Output	Diisi dengan output dari sub kegiatan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan
Indikator kinerja	Diisi dengan indikator kinerja output
Target	Target pencapaian yang direncanakan untuk masing-masing sesuai dengan indikator kinerja output
Formulir ini ditandatangani oleh pejabat yang bertanggungjawab sebagai pemegang rencana kinerja dan diketahui oleh atasan yang bersangkutan, sebagai bagian dari pengesahan rencana kinerja.	

- Pejabat yang bertanggungjawab atas pencapaian target-target output dari sub aktivitas dari suatu aktivitas dari kegiatan. Formulir perencanaan kinerja harus memuat, antara lain:
  - Unit kerja
  - Nama penanggungjawab
  - Jabatan penanggungjawab Tingkatan Eselon
  - Uraian Tugas
  - Kegiatan yang menjadi induk dari aktivitas
  - Aktivitas yang menjadi induk dari sub aktivitas yang dilakukan
  - Sub Aktivitas
  - Target output dari masing-masing sub aktivitas yang menjadi tanggungjawabnya

Contoh formulir rencana kinerja, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.

**Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Eselon IV**

Informasi umum	
Unit Kerja Eselon II	
Unit Kerja Eselon III	
Unit Kerja Eselon IV	
Nama Penanggungjawab	
Jabatan	

Uraian Tugas				
<b>Rencana Kinerja</b>				
Kegiatan yang dilaksanakan : .....				
Sub Kegiatan dari kegiatan	Aktivitas	Output Sub Aktivitas	Indikator Kinerja	Target
Mengetahui:		Pemegang Rencana Kinerja		

**Cara Pengisian:**

<b>Informasi Umum</b>	
Unit kerja eselon II	Diisi unit kerja setingkat eselon II
Unit kerja eselon III	Diisi unit kerja setingkat eselon III
Unit Kerja eselon IV	Diisi unit kerja setingkat eselon IV
Nama Penanggungjawab	Diisi dengan nama pejabat yang memegang jabatan unit setingkat eselon IV yang bertanggungjawab untuk memenuhi target-target kinerja sub kegiatan dari kegiatan yang direncanakan
Jabatan	Diisi dengan jabatan yang diemban penanggungjawab
Uraian tugas	Diisi dengan uraian tugas dari pejabat yang bersangkutan
<b>Rencana Kinerja</b>	

Kegiatan yang dilaksanakan	Diisi dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan strategis yang menjadi tanggungjawab unit kerjanya. Sub kegiatan yang dilaksanakan harus selaras dengan tujuan-tujuan strategis yang diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan. Sub kegiatan dapat terdiri dari lebih dari 1 Sub kegiatan, yang masing-masing mencakup aktivitas-aktivitas, dan masing-masing aktivitas akan mencakup sub aktivitas-sub aktivitas.
Sub Kegiatan	Diisi dengan Sub Kegiatan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan.
Output Sub Kegiatan	Diisi dengan output dari pelaksanaan sub kegiatan dari Sub kegiatan yang akan dilaksanakan
Indikator kinerja	Diisi dengan indikator kinerja output dari sub kegiatan dari sub kegiatan yang akan dilaksanakan
Target	Target pencapaian yang direncanakan untuk masing-masing sesuai dengan indikator kinerja output
Formulir ini ditandatangani oleh pejabat yang bertanggungjawab sebagai pemegang rencana kinerja dan diketahui oleh atasan yang bersangkutan, sebagai bagian dari pengesahan rencana kinerja.	

Pejabat fungsional atau staf pelaksana yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas sub sub aktivitas dari sub aktivitas dari aktivitas dari kegiatan tertentu. Formulir perencanaan kinerja harus memuat, antara lain:

- o Unit kerja
- o Nama penanggungjawab
- o Jabatan penanggungjawab
- o Uraian Tugas
- o Kegiatan yang menjadi induk dari aktivitas
- o Aktivitas yang menjadi induk dari sub aktivitas
- o Sub aktivitas yang menjadi induk dari sub sub aktivitas yang dilakukan
- o Sub sub Aktivitas
- o Target output dari masing-masing sub sub aktivitas yang menjadi tanggungjawabny

Contoh formulir rencana kinerja individual, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel-5. Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Pelaksana atau Pejabat Fungsional**

<b>Informasi umum</b>	
Unit Kerja Eselon II	
Unit Kerja Eselon III	
Unit Kerja Eselon IV	
Nama Pejabat Pelaksana/ fungsional	
Nama Jabatan/Jenjang	
Uraian Tugas	

<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Kegiatan yang dilaksanakan :</b> .....				
<b>Aktivitas 1 :</b> .....				
<b>Sub Aktivitas</b>	<b>Sub sub Aktivitas</b>	<b>Output Sub sub Aktivitas</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>
<b>Aktivitas 2:</b> .....				
<b>Sub Aktivitas</b>	<b>Sub sub Aktivitas</b>	<b>Output Sub sub Aktivitas</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>
Mengetahui:		Pemegang Rencana Kinerja		

**Cara Pengisian:**

<b>Informasi Umum</b>	
Unit kerja eselon II	Diisi unit kerja setingkat eselon II
Unit kerja eselon III	Diisi unit kerja setingkat eselon III
Unit Kerja eselon IV	Diisi unit kerja setingkat eselon IV
Nama Pejabat fungsional/Staf Pelaksana	Diisi dengan nama pejabat Pelaksana/pejabat fungsional bertanggungjawab untuk memenuhi target-target kinerja sub sub aktivitas dari aktivitas kegiatan yang direncanakan
Jenjang	Diisi dengan jenjang jabatan pejabat fungsional/tidak perlu diisi jika sebagai pejabat pelaksana
Uraian tugas	Diisi dengan uraian tugas dari pejabat yang bersangkutan
<b>Rencana Kinerja</b>	
Kegiatan yang dilaksanakan	Diisi dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan strategik yang menjadi tanggungjawab unit kerjanya. Kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan harus selaras dengan tujuan-tujuan strategik yang diklasifikasikan atas dasar perspektif pemangku kepentingan, proses internal, inovasi dan pembelajaran serta keuangan. Kegiatan dapat terdiri dari lebih dari 1 kegiatan, yang masing-masing mencakup aktivitas-aktivitas, dan masing-masing aktivitas akan mencakup sub aktivitas sub aktivitas. Dalam contoh di atas hanya terdapat dua kegiatan.
Aktivitas	Diisi dengan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan. Setiap aktivitas akan terdiri dari banyak aktivitas. Dalam contoh di atas hanya terdiri dari dua aktivitas.
Sub Aktivitas	Diisi dengan sub aktivitas-sub aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan aktivitas dari suatu kegiatan. Setiap aktivitas akan terdiri dari banyak sub aktivitas.
Sub sub aktivitas	Diisi dengan sub sub aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan sub aktivitas dari aktivitas kegiatan.
Output Sub sub Aktivitas	Diisi dengan output dari pelaksanaan sub sub aktivitas dari sub aktivitas dan aktivitas kegiatan yang akan dilaksanakan



Indikator kinerja	Diisi dengan indikator kinerja output dari sub aktivitas dari aktivitas kegiatan yang akan dilaksanakan
Target	Target pencapaian yang direncanakan untuk masing-masing sesuai dengan indikator kinerja output
Formulir ini ditandatangani oleh pejabat yang bertanggungjawab sebagai pemegang rencana kinerja dan diketahui oleh atasan yang bersangkutan, sebagai bagian dari pengesahan rencana kinerja.	

B. Perjanjian Kinerja Berdasarkan Fungsi Eselon III

.....  
Tabel-2. Penetapan Program, Kegiatan dan Target Kinerja T.A. 2020

No	Fungsi	Program	Kegiatan	Target
1.				
2.				
3.				
4.				
DST				

Keterangan:\*) : Sesuai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Renstra 2016-2021

BAB III  
KEGIATAN UTAMA, RENCANA AKSI DAN  
*KEY PERFORMANCE INDICATOR*

Pada bab ini menguraikan rencana pelaksanaan kegiatan utama yang akan diselenggarakan di tahun anggaran berjalan dan dijabarkan melalui Rencana Kerja dan Jadwal triwulan dari rincian aktivitas kegiatan utama serta Rencana Aksi dan *Key Performance Indicator*, sebagai berikut :

4.1. Kegiatan Utama Tahun 2020

a. Justifikasi

.....  
.....

b. Sasaran Kegiatan

.....  
.....

Tabel-3. *Banchmark* Kegiatan ..... Tahun 20.....

No	Uraian Kegiatan	Indikator	Target
1			
2.			
Dst			

Keterangan:\*) : Sesuai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Renstra 2016 - 2021

#### 4.2. Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan

.....

Contoh pengisian lihat Tabel 5 – 7.

#### 4.3. Rencana Aksi dan Key Performance Indikator

.....

Contoh pengisian lihat Tabel 8 – 10.

### BAB IV

#### CARA MENGUKUR INDIKATOR KINERJA APARATUR

##### A. Pengertian dan Prinsip Penilaian Kinerja Aparatur

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah penilaian pada setiap butir kegiatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi beban kerjanya, yang berbasis pada bukti fisik dengan prinsip sebagai berikut :

1. obyektif adalah penilai terhadap pencapaian prestasi kerja sesuai dengan keadaan sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh pandangan atau penilaian subjektif pribadi dari pejabat penilai;
2. terukur adalah penilaian prestasi kerja yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif;
3. akuntabel adalah seluruh hasil penilaian prestasi kerja harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pejabat yang berwenang;
4. partisipatif adalah seluruh proses penilaian prestasi kerja dengan melibatkan secara aktif antara penilai dengan yang dinilai; dan
5. transparan adalah seluruh proses dan hasil penilaian prestasi kerja bersifat terbuka dan tidak bersifat rahasia.

##### B. Nilai Skor Penilaian Kinerja Aparatur

Skor penilaian dinyatakan dengan angka 4, 3, 2, atau 1 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Skor 4 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang lengkap dan sangat meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai;
2. Skor 3 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang lengkap dan cukup meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai;
3. Skor 2 diberikan apabila PNS mampu menunjukkan bukti yang kurang lengkap dan cukup meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai; dan
4. Skor 1 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang sangat terbatas dan kurang meyakinkan atau tidak ditemukan bukti bahwa Pegawai Negeri Sipil berkinerja tidak sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai.

C. Pengukuran Kinerja Aparatur menggunakan rumus di bawah ini:

Skor Akhir	$\sum$ perolehan Skor	x 100%
	( $\sum$ Indikator yang dinilai) (4)	

## BAB V PENUTUP

1. Formulir Rencana Kinerja dan *Cascading*.
2. Perjanjian Kinerja.
3. Sasaran Kerja Aparatur Sipil Negara.

### **B. CONTOH PENGISIAN MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**

#### BAB I PENDAHULUAN

##### I. Latar Belakang

Manajemen Kinerja adalah dokumen rencana dengan wawasan waktu satu tahun yang disusun oleh setiap unit kerja/organisasi sesuai tugas dan fungsinya guna memaksimalkan Renstra/Renja dan Dokumen Perencanaan Anggaran Unit Organisasi. Materi Manajemen Kinerja pada unit kerja organisasi memuat indikator utama pada program/kegiatan yang telah tercantum dalam Dokumen Perencanaan Anggaran Unit Organisasi di tahun berjalan. Manajemen Kinerja menjadi dasar rujukan utama dalam penyusunan perjanjian kerja bagi pimpinan unit Perangkat Daerah dalam suatu Unit Kerja/Organisasi. Dengan demikian, Manajemen Kinerja menjadi substansi dalam penyusunan perjanjian kinerja.

Perjanjian kinerja adalah lembar atau dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja. Melalui perjanjian kinerja, terwujudlah komitmen penerima amanah dan kesepakatan antara penerima dan pemberi amanah atas kinerja terukur tertentu berdasarkan tugas, fungsi dan kewenang serta sumber daya yang tersedia.

Kinerja yang disepakati tidak dibatasi pada kinerja yang dihasilkan atas kegiatan tahun bersangkutan, tetapi termasuk kinerja *outcome* yang seharusnya terwujud akibat kegiatan tahun-tahun sebelumnya. Dengan demikian target kinerja yang diperjanjikan juga mencakup *outcome* yang dihasilkan tahun-tahun sebelumnya, sehingga terwujudnya kesinambungan kinerja setiap tahunnya.

Perjanjian kinerja perlu dibuat dalam bentuk rencana kegiatan tahunan agar penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan dapat terwujud melalui ASN yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja.

Manajemen Kinerja merupakan instrumen penilaian yang lebih obyektif dalam mempertimbangkan pengangkatan dalam jabatan dan kenaikan pangkat bagi seorang ASN. Oleh karena itu dalam evaluasi penilaian prestasi kerja ASN harus berdasarkan hasil penilaian atas capaian rencana kegiatan tahunan dan perjanjian kinerja bagi masing-masing Pegawai Negeri Sipil.

## A. Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan

Penyusunan Manajemen Kinerja mempunyai tujuan antara lain sebagai berikut:

- a. menciptakan pranala *link* antara tugas dan fungsi jabatan dengan program dan kegiatan di tahun anggaran berjalan; dan
- b. memudahkan pemantauan secara dini terjadinya tumpang tindih tugas dan pengaburan kewenangan;

### 2. Manfaat

Manajemen Kinerja mempunyai manfaat antara lain adalah:

- a. sebagai wujud nyata komitmen antara penerima dan pemberi amanah untuk meningkatkan integritas, akuntabilitas, transparansi dan kinerja aparatur;
- b. menciptakan tolok ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur;
- c. sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi dan sebagai dasar pemberian penghargaan dan sanksi;
- d. sebagai dasar bagi pemberi amanah untuk melakukan monitoring, evaluasi, dan supervisi atas dasar perkembangan/kemajuan kinerja penerima amanah; dan

e. sebagai dasar dalam penetapan sasaran kerja pegawai.

3. Dasar Hukum

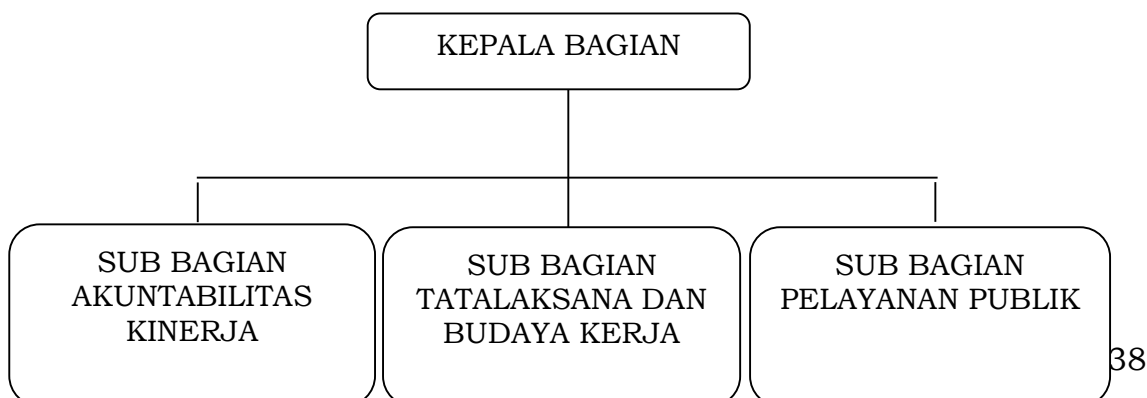
- a. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 76 ayat (1) Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai, serta perilaku Pegawai Negeri Sipil;
- b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
- d. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Teknis Kegiatan Sasaran Kerja Pegawai;
- g. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 27 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

4. Bagan Struktur Unit Kerja/Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2020 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah dalam Pasal 3 huruf d angka 1 (satu) bahwa susunan organisasi Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, sebagai berikut :

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
BAGIAN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Sesuai Lampiran I Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2020



## II. Uraian Tugas dan Fungsi

Sesuai Pasal 95 Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 27 Tahun 2020 bahwa uraian Tugas dan Fungsi Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu:

1. Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik mempunyai tugas menyiapkan bahan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan, memberikan pembinaan dan bimbingan teknis, memfasilitasi, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan fungsi fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik; dan
2. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut di atas Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik mempunyai fungsi :
  - a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di Bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja, dan Pelayanan Publik;
  - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di Bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik;
  - c. menyiapkan bahan pembinaan/bimbingan teknis di Bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik;
  - d. menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan tugas di Bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja, dan Pelayanan Publik; dan
  - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik didukung oleh 3 (tiga) Sub Bagian yang mempunyai tugas sebagai berikut :

### A. Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja

1. Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan, pelaksanaan dan pemberian bimbingan teknis, monitoring, evaluasi dan pelaporan terkait penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja.
2. Uraian tugas Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja;
  - b. menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
  - c. melaksanakan persiapan bahan dan melakukan pembinaan pelaksanaan hasil Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

- d. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dengan unit kerja terkait;
- e. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- f. melaksanakan penyusunan laporan kinerja pemerintah provinsi;
- g. melaksanakan penyusunan indikator kinerja utama pemerintah Provinsi;
- h. melaksanakan penyusunan perjanjian kinerja pemerintah provinsi;
- i. menghimpun perjanjian kinerja Perangkat Daerah Provinsi;
- j. melakukan monitoring dan evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- k. menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja;
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan; dan
- m. menyiapkan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja.

#### B. Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja

1. Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan, pelaksanaan dan pemberian bimbingan teknis, monitoring, evaluasi dan pelaporan terkait penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi Tatalaksana dan Budaya Kerja.
2. Uraian tugas Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja;
  - b. menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan tatalaksana dan Budaya Kerja;
  - c. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan Tatalaksana dan Budaya Kerja dengan unit kerja terkait;
  - d. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan pembinaan dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan pengelolaan tata naskah dinas instansi pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
  - e. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan pembinaan dan bimbingan teknis pelaksanaan penggunaan pakaian dinas dan atribut instansi pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
  - f. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan pembinaan dan bimbingan teknis pelaksanaan penataan standarisasi sarana dan prasarana kerja instansi pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;

- g. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan analisa mengenai Standar Operasional Prosedur instansi pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- h. melaksanakan penyiapan bahan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ketatalaksanaan dan Budaya Kerja;
- i. melaksanakan penyiapan bahan dan memberikan Sosialisasi Budaya Kerja di lingkungan pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- j. menyiapkan bahan pelaksanaan hari kerja dan jam kerja pemerintah Provinsi;
- k. melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan ketatalaksanaan dan Budaya Kerja;
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan; dan
- m. menyiapkan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja.

### C. Sub Bagian Pelayanan Publik

1. Sub Bagian Pelayanan Publik mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan, pelaksanaan dan pemberian bimbingan teknis, monitoring, evaluasi dan pelaporan terkait penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi Pelayanan Publik.
2. Uraian tugas Sub Bagian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja Sub Bagian Pelayanan Publik;
  - b. menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik;
  - c. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan pembinaan dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan penyusunan standar Pelayanan Publik;
  - d. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan koordinasi dan memberikan pertimbangan teknis pelaksanaan kegiatan penyusunan Standar Pelayanan dengan unit kerja terkait;
  - e. melaksanakan penyiapan bahan dan memberikan pertimbangan teknis penyusunan standar pelayanan minimal;
  - f. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan analisa pelaksanaan kompetisi dan Inovasi Pelayanan Publik;
  - g. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan analisa Survei Kepuasan Masyarakat;
  - h. melaksanakan penyiapan bahan dan memfasilitasi pelaksanaan pengaduan Pelayanan Publik;
  - i. melakukan monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik;
  - j. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan Sosialisasi pelaksanaan tugas Pelayanan Publik;



- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan; dan
- l. menyiapkan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Pelayanan Publik.

### III. Ringkasan/ *Output* Tugas dan Fungsi

Berdasarkan uraian tugas dan fungsi di atas, maka ringkasan luaran/ *output* tugas dan fungsi pada Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik, yaitu:

1. menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi di bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja;
2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi di bidang Fasilitasi Tatalaksana dan Budaya Kerja; dan
3. menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mpelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi di bidang Fasilitasi Pelayanan Publik.

## BAB II PERENCANAAN KINERJA DAN PENENTUAN INDIKATOR KINERJA PERANGKAT DAERAH

### A. Perencanaan Kinerja dan *Cascading*

Dalam penetapan Indeks Kepuasan Masyarakat harus memenuhi karakteristik indikator kinerja yang baik dan cukup memadai guna pengukuran kinerja unit organisasi meliputi :

- a. spesifik;
- b. dapat dicapai;
- c. relevan;
- d. menggambarkan keberhasilan sesuatu yang diukur; dan
- e. dapat dikuantifikasi dan diukur.

Tabel-1. Formulir Rencana Kinerja Pejabat  
Eselon II

<b>Informasi umum</b>				
Unit Instansi Pemda	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah			
Unit Kerja Eselon II	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah			
Nama Penanggungjawab	Andi Kamal Lembah, S.H. M.Si			
Jabatan	Kepala Biro Organisasi			
Uraian Tugas	Merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, pemantauan, evaluasi serta melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan urusan yang meliputi fungsi Kelembagaan dan Reformasi Birokrasi, Analisis Jabatan, Formasi Jabatan, Pembinaan Kinerja, dan Pelayanan Publik.			
<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Sasaran Strategis</b>	<b>Program yang dilaksanakan</b>	<b>Output</b>	<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target Indikator Kinerja Utama</b>
Meningkatnya Kinerja Perangkat Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik	Pembinaan Kinerja dan Pelayanan Publik	Dokumen SP (47 Perangkat Daerah Provinsi dan 13 Perangkat Daerah Kabupaten/Kota)	Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat	88%
		Dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (47 Perangkat Daerah Provinsi dan 13 Perangkat Daerah Kabupaten/Kota)	Nilai Predikat Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Pemerintah Provinsi	B
		Dokumen Standar Operasional Prosedur yang disusun dan diterapkan (47 Perangkat Daerah)	Persentase Perangkat Daerah yang telah melakukan penetapan Standar Operasional Prosedur;	88%
Terwujudnya Penataan Perangkat Daerah	Penataan dan Penguatan Kelembagaan Perangkat Daerah	Dokumen Hasil Fasilitasi pada (47 Perangkat Daerah Provisnsi dan 13 Perangkat Daerah Kabupaten/Kota)	Persentase Perangkat Daerah yang Efektif dan Efisien	80%

Terlaksananya Manajemen Administrasi Perkantoran	Pelayanan Administrasi Perkantoran	Kebutuhan kantor yang tersedia selama 1 tahun	Persentase kebutuhan kantor yang tersedia	100%
Meningkatkan kapasitas Aparatur yang Bekerja Profesional, Inovatif dan Berintegritas	Peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur	Dokumen Hasil Analisis Jabatan pada (47 Perangkat Daerah Provinsi dan 13 Perangkat Daerah Kabupaten/Kota)	Persentase Jabatan yang sesuai Kualifikasi dan Kompetensi	80%
Mengetahui:		Penanggungjawab		
Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,  Dr. Mohammad Hidayat, M.Si NIP. ....		Kepala Biro Organisasi,  Andi Kamal Lembah, S.H. M.Si NIP. ....		

#### B. Perjanjian Kinerja Berdasarkan Fungsi Eselon III

Rencana program dan kegiatan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk setiap tahun berjalan, akan selalu menyesuaikan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana strategi Tahun 2016-2021, Renja dan Dokumen Perencanaan Anggaran –Rencana Kegiatan Anggaran tahun berjalan. Oleh karena itu, sesuai dengan tugas dan fungsi Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik pada Biro Organisasi telah menetapkan Program, kegiatan dan target kinerjanya dalam bentuk Manajemen Kinerja sebagaimana disajikan dalam Tabel-2.

Tabel-2. Penetapan Program, Kegiatan dan Target Kinerja Tahun Anggaran 2020

No	Fungsi	Program	Kegiatan	Target
1.	Penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja	Pembinaan Kinerja dan Pelayanan Publik	Peningkatan Akuntabilitas Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persentase Perangkat Daerah yang telah memiliki dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan yang selaras (88%)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah yang difasilitasi dalam menyusun Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan (47 Perangkat Daerah)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah yang telah menyusun Sistem</li> </ul>

				<p>Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (47 Perangkat Daerah)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % Kabupaten/Kota yang menyusun Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (100%)</li> </ul>
2.	<p>Penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang fasilitasi Tatalaksana dan Budaya Kerja</p>		<p>Pembinaan Tatalaksana dan Budaya Kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persentase Perangkat Daerah yang telah melakukan penetapan Standar Operasional Prosedur (88%)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah Provinsi &amp; Kabupaten/Kota yang dievaluasi Standar Operasional Prosedurnya (47 Perangkat Daerah dan 13 Kabupaten/Kota)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah Provinsi yang telah dilakukan desiminasi Budaya Kerja (47 Perangkat Daerah)</li> <li>- % Perangkat Daerah Provinsi yang telah menyusun Peta Proses Bisnis (100%)</li> </ul>
3.	<p>Penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan/bimbingan teknis, serta penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang Pelayanan Publik</p>		<p>Pembinaan Pelayanan Publik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persentase Perangkat Daerah yang telah menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan (88%)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah yang difasilitasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (47 Perangkat Daerah)</li> <li>- <math>\Sigma</math> Perangkat Daerah yang telah terintegrasi Sisten Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional (47 Perangkat Daerah)</li> <li>- % Kabupaen/Kota yang teritegrasi</li> </ul>

				Sisten Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional dan Sistem Informasi Pelaporan Peserta (100%)
--	--	--	--	--

Keterangan:\*) : - Sesuai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Renstra 2016 - 2021  
- Warna merah adalah Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang harus dicapai.

BAB IV  
KEGIATAN UTAMA, RENCANA AKSI DAN  
*KEY PERFORMANCE INDICATOR*

Pada bab ini menguraikan rencana pelaksanaan kegiatan-kegiatan utama yang akan diselenggarakan di tahun anggaran berjalan dan dijabarkan melalui Rencana Kerja dan Jadwal triwulan dari rincian aktivitas kegiatan utama, serta Rencana Aksi dan *Key Performance Indicator*, sebagai berikut:

C. Kegiatan Utama Tahun 2020

1. Kegiatan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja

a. Justifikasi

Perbaikan sistem manajemen pemerintahan merupakan agenda penting dalam reformasi birokrasi pemerintahan. Sistem manajemen pemerintahan berfokus pada peningkatan kinerja yang berorientasi kepada hasil *outcome*. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dimaksudkan untuk merubah sikap perilaku ASN yang semula hanya berorientasi kepada target menjadi berorientasi kepada hasil. Oleh karena itu dalam menerapkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, ASN sebagai penyelenggara negara harus merubah paradigma, tidak hanya berpikir menghabiskan anggaran dan melaporkan realisasi penggunaan anggaran setiap akhir periode, akan tetapi berpikir seberapa besar manfaatnya bagi masyarakat dengan melakukan perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Secara filosofi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah perlu dilaksanakan sebagai alat ukur untuk mengetahui kemampuan organisasi dalam mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah bahwa evaluasi ditujukan untuk menilai tingkat akuntabilitas atau pertanggungjawaban atas hasil *outcome* terhadap penggunaan anggaran dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang berorientasi pada hasil. Dalam penilaian tersebut sasaran penilaiannya adalah seluruh komponen dari manajemen kinerja yang terdiri dari perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi internal dan hasil capaian kerja.

Manajemen Kinerja adalah merupakan sebuah sistem dimana antara unsur yang satu dengan yang lain saling terkait. Dengan demikian, capaian kinerja Pemerintah Daerah, tidak saja ditentukan oleh Bagian/Biro Organisasi saja, tetapi sangat ditentukan oleh soliditas kerja sama dari Tim Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang terdiri dari Badan Perencanaan Daerah, Inspektorat dan Bagian/Biro Organisasi serta sangat tergantung komitmen yang tinggi dari segenap komponen Pemerintah Daerah dan Pimpinan Perangkat Daerah.

#### b. Sasaran Kegiatan

Melalui dukungan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun 2020 sebesar Rp. 278.000.000 dengan sasaran kegiatan yang ingin dicapai dari Kegiatan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja adalah "meningkatnya akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota."

Adapun *Benchmark* Kegiatan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2020 disajikan pada Tabel-3.

Tabel-3. *Benchmark* Kegiatan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2020

No	Uraian Kegiatan	Indikator	Target
1	Peningkatan Akuntabilitas Kinerja	- Persentase Perangkat Daerah yang telah memiliki dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan yang selaras;	- 88%
		- Jumlah laporan kinerja dan Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi Sulawesi tengah yang tepat waktu;	- 2 Laporan
		- Jumlah Perangkat Daerah yang difasilitasi dalam penyusunan dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	- 47 Perangkat Daerah
		- Jumlah Perangkat Daerah yang telah menyusun dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	- 47 Perangkat Daerah
		- Persentase Kabupaten/Kota yang telah menyusun dokumen Sistem	- 100%

Keterangan:\*) : - sesuai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Renstra 2016 - 2021

-warna merah, adalah Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang harus dicapai.

## 2. Kegiatan Pembinaan Tatalaksana dan Budaya Kerja

### a. Justifikasi

Penataan tata naskah dinas yang baik akan mewujudkan tertib administrasi pemerintahan yang baik pula, sekaligus akan mempermudah dan memperlancar tugas-tugas yang diemban ASN. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dalam tataran pengelolaan atau penatausahaan administrasi suatu organisasi tidak dapat mengabaikan penatausahaan administrasi yang bersifat manual. Hal ini disebabkan setiap model atau media penatausahaan administrasi mempunyai karakteristik, kekuatan dan keterbatasan masing-masing. Dalam hal ini, meskipun pengelolaan administrasi pemerintahan telah menganut model penerapan teknologi informasi, akan tetapi tata naskah dinas secara manual masih relevan dan dirasakan penting keberadaannya.

Keberadaan tata naskah dinas bukan hanya penting ketika teknologi informasi tidak mampu menyajikan secara cepat dan akurat data-data atau informasi yang diperlukan. Namun, tata naskah dinas juga memiliki nilai guna keuangan, sejarah, hukum dan bahan penelitian/riset. Bahkan, dalam sistem hukum yang berlaku saat ini, keberadaan naskah dinas menjadi sangat penting dan dibutuhkan sebagai alat bukti di pengadilan. Oleh karenanya, peningkatan pengelolaan tata naskah dinas menjadi *urgent* untuk dilakukan secara terus menerus.

Pelaksanaan reformasi birokrasi administrasi pemerintahan dilakukan dengan melakukan penguatan proses bisnis. Penyusunan Peta Proses Bisnis instansi pemerintah mengacu pada Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018. Tujuannya adalah memberikan acuan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk membangun dan menata proses bisnis dalam rangka memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan Standar Operasional Prosedur yang lebih sederhana, efisien, efektif, produktif, akuntabel, dan transparan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu upaya yang tepat dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang baik *Good Governance* dengan mengacu pada Asas Umum Pemerintahan yang Baik yang meliputi : kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenang, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Standar Operasional Prosedur disusun berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah. Aturan ini

mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah diwajibkan menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Standar Operasional Prosedur yang disusun harus terintegrasi dengan proses bisnis terkait. Penataan proses bisnis dilakukan melalui serangkaian proses analisis dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas dan terukur pada masing-masing unit kerja pemerintah. Muara dari penataan proses bisnis ini, antara lain:

1. Pembuatan atau perbaikan Peta Sub Proses, Peta Lintas Fungsi, dan Standar Operasional Prosedur Makro, termasuk di dalamnya perbaikan standar kinerja pelayanan,
2. Perbaikan struktur organisasi, dan
3. Pembuatan atau perbaikan uraian pekerjaan.

Budaya Kerja merupakan budaya nilai yang telah menjadi kebiasaan yang dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja dimana suatu keberhasilan kerja, berakar pada nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai budaya tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi, Budaya Kerja diartikan sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat dan kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Pada prakteknya, Budaya Kerja diturunkan dari budaya organisasi. Budaya kerja merupakan suatu komitmen organisasi dalam upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik.

Dengan demikian, pengertian Budaya Kerja :

- a. Budaya Kerja adalah nilai baru yang menjadi sikap dan perilaku manajemen dalam menghadapi tantangan baru;
- b. Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong;
- c. Budaya kerja mengubah cara kerja lama menjadi cara kerja baru yang akan berorientasi untuk memuaskan pelanggan atau Masyarakat;
- d. Budaya Kerja diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui suatu proses.

Menurut Taliziduhu Ndraha, terdapat beberapa indikator untuk mengukur dan mengetahui Budaya Kerja. Adapun indikator Budaya Kerja tersebut, dapat dikategorikan 3 (tiga) sebagai berikut :

- 1) Kebiasaan

Kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggung jawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup pekerjaan. Adapun istilah lain yang dapat dianggap lebih kuat ketimbang sikap, yaitu pendirian *position/belief*, jika sikap bisa berubah, namun pendiriannya diharapkan tidak berubah berdasarkan keteguhan atau kekuatannya. Maka dapat diartikan bahwa sikap merupakan cermin pola tingkah laku atau sikap yang



sering dilakukan baik dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak sadar.

Kebiasaan biasanya sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sifat yang dibawa dari lahiriyah, namun dapat diatasi dengan adanya aturan yang tegas baik dari organisasi ataupun perusahaan.

## 2) Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga/instansi pemerintah. Sehingga diharapkan pegawai memiliki tingkat kesadaran yang tinggi sesuai dengan konsekuensi terhadap peraturan yang berlaku baik dalam organisasi perusahaan maupun di lembaga/instansi pemerintah.

## 3) Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Untuk dapat berperan, nilai harus menampakkan diri melalui media atau encoder tertentu. Nilai bersifat abstrak, hanya dapat diamati atau dirasakan jika terekam atau termuat pada suatu wahana atau budaya kerja. Jadi nilai dan Budaya Kerja tidak dapat dipisahkan dan keduanya harus ada keselarasan dengan budaya kerja searah, keserasian dan keseimbangan. Maka penilaian dirasakan sangat penting untuk memberikan evaluasi terhadap kinerja pegawai agar dapat memberikan nilai, baik secara kualitas maupun kuantitas.

### b. Sasaran Kegiatan

Melalui dukungan dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah tahun 2020 sebesar Rp. 200.000.000-, dengan Sasaran Kegiatan yang ingin dicapai dari kegiatan pembinaan tatalaksana dan Budaya Kerja adalah "terselenggaranya ketatalaksanaan sesuai Asas Umum Pemerintahan yang Baik serta tersusunnya pengembangan Budaya Kerja Pemerintah Daerah."

Adapun *Banchmark* kegiatan pembinaan tatalaksana dan Budaya Kerja Tahun 2020 disajikan pada Tabel-4

Tabel-4. *Banchmark* kegiatan pembinaan tatalaksana dan Budaya Kerja

No	Uraian Kegiatan	Indikator	Target
1	Pembinaan Tatalaksana dan Budaya Kerja	- Persentase Perangkat Daerah yang telah melakukan penetapan Standar Operasional Prosedur;	- 88%
		- Jumlah Kabupaten/Kota yang dilakukan pembinaan Ketatalaksanaan dan Budaya Kerja;	- 13 Kabupaten/Kota
		- Jumlah Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang telah dievaluasi Standar Operasional Prosedur-nya;	- 47 Perangkat Daerah dan 13 Kabupaten/Kota
		- Jumlah Perangkat Daerah Provinsi yang telah dilakukan desiminasi Budaya Kerja SIGA;	- 47 Perangkat Daerah Provinsi
		- Persentase Perangkat Daerah Provinsi yang telah menyusun Peta Proses Bisnis	- 100%

### 3. Kegiatan Pembinaan Pelayanan Publik

#### a. Justifikasi

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung harus menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan lingkup masing-masing. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini, belum memenuhi harapan Masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan Masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan Masyarakat. Salah satu upaya dilaksanakan dalam perbaikan Pelayanan Publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Tujuannya untuk mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup kegiatan yang akan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik lingkup Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota SeSulawesi Tengah Tahun anggaran 2020 adalah melalui program peningkatan Pelayanan Publik.

#### b. Sasaran Kegiatan

Melalui dukungan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2020 sebesar Rp. 180.080.598-, dengan Sasaran Kegiatan yang ingin dicapai dari Kegiatan Pembinaan Pelayanan Publik adalah “meningkatnya kualitas Pelayanan Publik Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota”.

Adapun *Banchmark* Kegiatan Pembinaan Pelayana Publik disajikan pada Tabel-5.

Tabel-5. *Banchmark* Kegiatan Pembinaan Pelayanan Publik Tahun 2020

No	Uraian Kegiatan	Indikator	Target
1	Pembinaan Pelayanan Publik	- Persentase Perangkat Daerah yang telah menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan;	- 88%
		- Jumlah Perangkat Daerah yang difasilitasi dalam penyusunan Standar Pelayanan;	- 48 Perangkat Daerah Prov. dan 1 Kabupaten/Kota
		- Jumlah Perangkat Daerah yang terintegrasi Sisten Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional;	- 47 Perangkat Daerah Prov. dan 13 Kabupaten/Kota
		- Jumlah Perangkat Daerah yang telah menyusun dokumen Survei Kepuasan Masyarakat;	- 47 Perangkat Daerah Prov. dan 13 Kabupaten/Kota
		- Jumlah Kabupaten/Kota yang dilakukan pembinaan terhadap pelayanan publik;	- 1 Kabupaten

#### 4.2. Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan

Rencana kerja dan jadwal kegiatan dari masing-masing Sub Bagian pada Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2020 disajikan dalam Tabel (6 – 8) berikut :

Tabel-6. Rencana Kerja dan Jadwal Subbagian Akuntabilitas Kinerja

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Aktivitas	Target	Bulan												Pihak yang akan terlibat	Biaya	
					Tw-I			Tw-II			Tw-III			Tw-IV					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Meningkatnya akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/kota	1. Jumlah laporan kinerja Pemerintah Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan	- Membentuk tim penyusun Laporan kinerja Prov. Sulteng	1 SK Tim													Bappeda	Rp. -	
			- Menyusun Laporan Kinerja Prov Sulteng tahun 2019	1 Dok														Semua Perangkat Daerah	Rp. 54.191.250
			- Menyusun Perjanjian Kinerja Pemprov Sulteng tahun 2020	1 Dok															Semua Perangkat Daerah
	2. Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang difasilitasi dalam penyusunan dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	47 Perangkat Daerah	- Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	47 Kali														Semua Perangkat Daerah	Rp. 54.191.250
				47 Kali															Semua Perangkat Daerah
	3. Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang telah menyusun dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	47 Perangkat Daerah	- Melaksanakan rapat desk capaian kinerja perangkat daerah.	1 Kali														Semua Perangkat Daerah	Rp. 9.900.000
				1 Kali															Semua Perangkat Daerah dan Kabupaten/Kota

	4. Persentase kabupaten/ kota yang telah menyusun dokumen menyusun Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan;	100%	- Melaksanakan koordinasi/ monitoring pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan; di Kabupaten/kota	3 Kali								Pemerintah Kabupaten Banggai Laut, Tolitoli dan Morowali Utara.	Rp. 33.200.000
JUMLAH ANGGARAN (Rp)													Rp. 278.000.000

Tabel-7. Rencana Kerja dan Jadwal Subbagian Tatalaksana dan Budaya Kerja

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Aktivitas	Target	Bulan												Pihak yang akan terlibat	Biaya
					Tw-I			Tw-II			Tw-III			Tw-IV				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Terselenggaranya ketatalaksanaan sesuai AUPB serta tersusunnya pengembangan Budaya Kerja Pemerintah Daerah	1. Jumlah PD Prov. dan Kab/Kota yang dilakukan pembinaan ketatalaksanaan dan budaya kerja	47 PD dan 13 Kab/ Kota	- Membentuk tim penyusunan Pergub Budaya Kerja Pemerintah Prov - Memfasilitasi Kab/Kota dalam pembinaan ketatalaksanaan dan budaya kerja	1 SK Tim 13 Kali													Tim Penyusun Pergub Semua PD Prov dan Kab/Kota	
	2. Jumlah PD Prov. dan Kab/Kota yang dievaluasi SOP-nya	47 PD dan 13 Kab/ Kota	- Memfasilitasi serta mengevaluasi PD Prov dan Kab/Kota dalam penyusunan dan Penetapan SOP	47 Kali 13 Kali													Semua PD Prov dan Kab/Kota	
	3. Jumlah Perangkat Daerah Provinsi yang dilakukan desiminasi Budaya Kerja SIGA	47 PD	- Melakukan desiminasi Budaya Kerja SIGA pada Perangkat Daerah Provinsi	1 Kali														Semua Perangkat Daerah

	4. Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang telah menyusun Peta Proses Bisnis	47 PD	- Membentuk Tim Penyusun Peta Proses Bisnis - Menyusun Peta Proses Bisnis Pemerintah Provinsi	1 SK Tim 1 Dok													Tim Penyusun  Semua Perangkat Daerah	
JUMLAH ANGGARAN (Rp)																	Rp. 200.000.000	

Tabel-8. Rencana Kerja dan Jadwal Sub Bagian Pelayanan Publik

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Aktivitas	Target	Bulan												Pihak yang akan terlibat	Biaya	
					Tw-I			Tw-II			Tw-III			Tw-IV					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik PD Provinsi dan Kab/Kota	1. Jumlah PD yang difasilitasi dalam penyusunan Standar Pelayanan	1 Dok.	- Membentuk tim Pembahasan Rapergub - Rapat Pembahasan Rapergub Standar Pelayanan - Memfasilitasi PD dalam Penyusunan Standar Pelayanan	1 SK Tim 1 Kali 1 Kali														Biro Hukum dan DPMPSTP  Semua Perangkat Daerah  Semua Perangkat Daerah	Rp. 44.585.600
	2. Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang difasilitasi dalam penyusunan SKM	47 PD	- Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen SKM	2 Kali														Semua Perangkat Daerah	Rp. 72.600.648
	3. Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang terintegrasi SP4N	47 PD	- Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam pengintegrasian SP4N - Melaksanakan Rakor SP4N	2 Kali 1 Kali															Semua Perangkat Daerah
JUMLAH ANGGARAN (Rp)																	Rp. 180.080.598		

#### 4.3. Rencana Aksi dan *Key Performance Indicator*

Rencana aksi dan *Key Performance Indicator* sebagai penjabaran target kinerja yang harus dicapai setiap ASN dari aktivitas masing-masing kegiatan utama pada Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik tahun anggaran 2020 disajikan dalam Tabel (9 – 11) berikut:

Tabel-9. Rencana Aksi Subbagian Akuntabilitas Kinerja

UNIT/BAGIAN/ SUB BAGIAN	AKTIVITAS	KEY PERFORMANCE INDICATOR		WAKTU	JUMLAH DANA	NAMA PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA
A. Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja	1. Membentuk tim penyusun Laporan kinerja Prov. Sulteng	∑ SK Tim Penyusun Kinerja Provinsi Sulteng terbit	1 SK	5 hari	Rp. -	1. Lindayani, S.H, M.AP 2. Muliana, S.E,
	3. Menyusun Laporan Kinerja Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019	∑ Laporan AKIP	1 Dok.	3 bulan	Rp. 54.191.250	
	4. Menyusun Perjanjian Kinerja Pemprov. Sulteng tahun 2020	∑ Dokumen PK 2020	1 Dok.	3 bulan	Rp. -	
	5. Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen SAKIP	∑ Pertemuan dalam penyusunan SAKIP	2 Kali	12 bulan	Rp. 54.191.250	
	6. Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penginputan data kinerja pada aplikasi Si-AKIP	∑ Pertemuan dalam pengimputan aplikasi SAKIP	2 Kali	12 bulan	Rp. 4.445.000	
	7. Melaksanakan rapat desk capaian kinerja perangkat daerah.	∑ Pertemuan Rapat Desk LAKIP PD Provinsi	2 Kali	1 bulan	Rp. 9.900.000	
	8. Melaksanakan Bintek SAKIP	∑ Pertemuan Bintek SAKIP	1 Kali	1 minggu	Rp.122.072.500	
	9. Melaksanakan koordinasi/ monitoring pelaksanaan SAKIP di Kabupaten/Kota	∑ Kegiatan Koordinasi/ Monev Pelaksanaan SAKIP di Kabupaten/kota	3 Kali	12 hari	Rp. 33.200.000	
	JUMLAH (Rp)					

Tabel-10. Rencana Aksi Subbagian Tatalaksana dan Budaya Kerja

UNIT/BAGIAN/ SUB BAGIAN	AKTIVITAS	KEY PERFORMANCE INDICATOR		WAKTU	JUMLAH DANA	NAMA PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA
B. Sub Bagian Tatalaksana dan Budaya Kerja	1. Membentuk tim penyusun Pergub Budaya Kerja Pemerintah Prov.	∑ SK Tim Penyusun Budaya Kerja Provinsi Sulawesi Tengah yang terbit	1 SK	5 hari	Rp.	1. Maryani Suni, S.Sos 2. Nehru
	2. Memfasilitasi Kab/Kota dalam Pembinaan ketatalaksanaan dan Budaya Kerja	∑ PD Kab/Kota yang difasilitasi dalam Pembinaan ketatalaksanaan dan Budaya Kerja	49 Dok.	12 bulan	Rp.	
	3. Memfasilitasi serta mengevaluasi PD Provinsi dan Kab/Kota dalam penyusunan dan penetapan SOP	∑ PD Kab/Kota yang difasilitasi dalam Penyusunan dan Penetapan SOP	49 Dok.	12 bulan	Rp.	
	4. Melakukan desimiasi Budaya Kerja SIGA pada Perangkat Daerah Provinsi	∑ Dilaksanakannya desiminasi Budaya Kerja "SIGA"	49 PD	12 bulan	Rp.	
	5. Membentuk tim penyusun Probis	∑ SK Tim Penyusun Probis	1 SK	5 hari	Rp.	
	6. Menyusun Peta Proses Bisnis	∑ Dokumen Probis PD Provinsi	1 Dok.	12 bulan	Rp.	
JUMLAH (Rp)					Rp. 200.000.000	



Tabel-11. Rencana Aksi Subbagian Pelayanan Publik

UNIT/BAGIAN/SUB BAGIAN	AKTIVITAS	KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)		WAKTU	JUMLAH DANA	NAMA PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	
C. Sub Bagian Pelayanan Publik	1. Membentuk tim pembahasan Rapergub Standar Pelayanan	Σ	SK Tim Pembahas Rapergub Standar Pelayanan	1 SK Tim	5 hari	Rp. 44.585.600	1. Deisi J. Rawung, S.H, M.AP 2. Ramadhan 3. Mustaqim
	2. Rapat pembahasan Rapergub Standar Pelayanan	Σ	Rapat pembahasan Rapergub Standar Pelayanan	2 kali	2 hari	Rp. -	
	3. Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penyusunan Standar Pelayanan	Σ	Rapat penyusunan Standar Pelayanan	60 kali	12 bulan	Rp. -	
	4. Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen SKM	Σ	Pertemuan dalam penyusunan SKM	1 kali	1 hari	Rp. 72.600.648	
	5. Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan PP	Σ	Rakor pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1 kali	1 hari	Rp. 62.894.350	
JUMLAH (Rp)						Rp. 180.080.598	

BAB V  
CARA MENGUKUR INDIKATOR KINERJA APARATUR

A. Pengertian dan Prinsip Penilaian Kinerja Aparatur

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah penilaian pada setiap butir kegiatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi beban kerjanya, yang berbasis pada bukti fisik dengan prinsip sebagai berikut :

4. obyektif adalah penilai terhadap pencapaian prestasi kerja sesuai dengan keadaan sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh pandangan atau penilaian subjektif pribadi dari pejabat penilai;
5. terukur adalah penilaian prestasi kerja yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif;
6. akuntabel adalah seluruh hasil penilaian prestasi kerja harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pejabat yang berwenang;
7. partisipatif adalah seluruh proses penilaian prestasi kerja dengan melibatkan secara aktif antara penilai dengan yang dinilai; dan
8. transparan adalah seluruh proses dan hasil penilaian prestasi kerja bersifat terbuka dan tidak bersifat rahasia.

B. Skor Penilaian Kinerja Aparatur

Skor penilaian dinyatakan dengan angka 4, 3, 2, atau 1 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Skor 4 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang lengkap dan sangat meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai;
2. Skor 3 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang lengkap dan cukup meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai;
3. Skor 2 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang kurang lengkap dan cukup meyakinkan berkinerja sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai;
4. Skor 1 diberikan apabila Pegawai Negeri Sipil mampu menunjukkan bukti yang sangat terbatas dan kurang meyakinkan atau tidak ditemukan bukti bahwa Pegawai Negeri Sipil berkinerja tidak sesuai dengan masing-masing kriteria komponen yang dinilai.

C. Pengukuran Kinerja Aparatur menggunakan rumus di bawah ini:

Skor Akhir	$\Sigma$ perolehan Skor	$\times 100\%$
	$(\Sigma$ Indikator yang dinilai) (4)	

#### D. INDIKATOR PENILAIAN KINERJA APARATUR

##### 1. Kepala Subbagian Akuntabilitas Kinerja/Jabatan Pengawas

Indikator Kegiatan	Satuan Target	Bukti Teridentifikasi	Skor			
			1	2	3	4
1. Membentuk Tim Penyusun LAKIP Provinsi Sulawesi Tengah	1 SK		1	2	3	4
2. Menyusun LAKIP Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2019	1 Dok		1	2	3	4
3. Menyusun Perjanjian Kinerja Provinsi Tahun Anggaran 2020	1 Dok		1	2	3	4
4. Memfasilitasi PD dalam Penyusunan Dokumen SAKIP Tahun 2020	47 Kali		1	2	3	4
5. Memfasilitasi PD dalam pengimputan data kinerja dalam aplikasi si-SAKIP	47 Kali		1	2	3	4
6. Melaksanakan rapat desk Capaian Kinerja Perangkat Daerah	1 Kali		1	2	3	4
7. Melaksanakan Bintek SAKIP	2 Kali		1	2	3	4
8. Melaksanakan Koordinasi/Monitoring Pelaksanaan SAKIP di Kab/Kota	1 Kali		1	2	3	4
9. Menyusun laporan pelaksanaan tugas	1 Dok		1	2	3	4
Jumlah Skor						
Skor Maksimum = Jumlah Indikator x 4						
Persentase = (jumlah skor/jumlah skor maksimum) x 100%						
Nilai Kinerja						
(0% < X ≤ 25% = 1; 25% < X ≤ 50% = 2; 50% < X ≤ 75% = 3; 75% < X ≤ 100% = 4)						

Keterangan: diisi sesuai dengan perjanjian kinerja.

2. Indikator Kinerja Jabatan Fungsional/Pelaksana

Indikator Kegiatan	Satuan Target	Bukti Teridentifikasi	Skor			
			1	2	3	4
1. Membantu merencanakan kebutuhan media tanam dan bahan benih/bibit tanaman Entres Kakao	500 Stek		1	2	3	4
2. Melakukan pemeliharaan Kebun Entres (KE) Kakao	3 Ha		1	2	3	4
3. Merawat dan memperbaiki alat dan mesin serta sarana dan prasarana Entres Kebun Entres (KE) Kakao	5 Unit		1	2	3	4
4. Menyiapkan laporan kondisi dan perkembangan Kebun benih/bibit Entres Kakao	1 Dokumen		1	2	3	4
Jumlah Skor						
Skor Maksimum = Jumlah Indikator x 4						
Persentase = (jumlah skor/jumlah skor maksimum) x 100%						
Nilai Kinerja (0% < X ≤ 25% = 1; 25% < X ≤ 50% = 2; 50% < X ≤ 75% = 3; 75% < X ≤ 100% = 4)						

Keterangan: diisi sesuai dengan perjanjian kinerja

Contoh-1. Kasub Bagian Akuntabilitas Kinerja (Lindayani, S.H, M.AP)

Indikator Kegiatan	Satuan Target	Bukti Teridentifikasi	Skor			
1. Membentuk Tim Penyusun LAKIP Provinsi Sulawesi Tengah	1 SK	SK Gubernur No....				4
2. Menyusun LAKIP Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2019	1 Dok	Dokumen LAKIP 2019			3	
3. Menyusun Perjanjian Kinerja PD Provinsi Tahun Anggaran 2020	1 Dok	Pengesahan PK 2020			3	
4. Memfasilitasi PD dalam Penyusunan Dokumen SAKIP Tahun 2020	47 Kali	Nama PD yg difasilitasi			3	
5. Memfasilitasi PD dalam pengimputan data kinerja dalam aplikasi si-SAKIP	47 Kali	Nama PD yg telah mengimput SAKIP		2		
6. Melaksanakan rapat desk Capaian Kinerja Perangkat Daerah	1 Kali	Laporan Pelaksanaan Desk			3	
7. Melaksanakan Bintek SAKIP	2 Kali	Laporan Hasil Bintek				4
8. Melaksanakan Koordinasi/Monitoring Pelaksanaan SAKIP di Kab/Kota	3 Kali	Laporan Koordinasi/Monev di Kab/Kota		2		
9. Menyusun laporan pelaksanaan tugas	1 Dok	Laporan Pelaksanaan Tugas			3	
Jumlah Skor			27			
Skor Maksimum = Jumlah Indikator x 4			9 x 4 = 36			
Persentase = (jumlah skor/jumlah skor maksimum) x 100%			$\frac{27 \times 100\%}{36} = 75\%$			
Nilai Kinerja (0% < X ≤ 25% = 1; 25% < X ≤ 50% = 2; 50% < X ≤ 75% = 3; 75% < X ≤ 100% = 4)			3			

Contoh-2. Pengukuran Kinerja Pengelola Kebun

Indikator Kegiatan	Satuan Target	Bukti Teridentifikasi	Skor			
3. Membantu merencanakan kebutuhan media tanam dan bahan benih/bibit tanaman Entres Kakao	500 Stek	400 Stek			3	
4. Melakukan pemeliharaan Kebun Entres Kakao	3 Ha	1 Ha		2		
5. Merawat dan memperbaiki alat dan mesin serta sarana dan prasarana Entres Kebun Entres Kakao	5 Unit	1 Unit	1			
6. Menyiapkan laporan kondisi dan perkembangan Kebun benih/bibit Entres Kakao	1 Dokumen	Ada laporan, tetapi tidak informatif		2		
Jumlah Skor			8			
Skor Maksimum = Jumlah Indikator x 4			4 x 4 = 16			
Persentase = (jumlah skor/jumlah skor maksimum) x 100%			$\frac{8 \times 100\%}{16} = 50\%$			
Nilai Kinerja (0% < X ≤ 25% = 1; 25% < X ≤ 50% = 2; 50% < X ≤ 75% = 3; 75% < X ≤ 100% = 4)			2			

**Formulir Rencana Kinerja  
Kepala Daerah**

<b>Informasi umum</b>	
Unit Kerja Pemda	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah
Nama Penanggung Jawab	Longki Djanggola
Jabatan	Gubernur Sulawesi Tengah

**Tabel 1  
Contoh Instrumen Rencana Kinerja Kepala Daerah**

<b>Rencana Kinerja</b>			
<b>Perspektif</b>	<b>Tujuan Strategik</b>	<b>IKU</b>	<b>Target IKU</b>
<b>Pemangku kepentingan</b>	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat (IKS)	<b>90%</b>
<b>Proses internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan Nilai Indeks Reformasi Birokrasi;</li> <li>- Peningkatan Budaya Kerja Organisasi;</li> <li>- Peningkatan Capaian Kinerja Perangkat Daerah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Indeks Reformasi Birokrasi;</li> <li>- Persentase PD yang Efektif dan Efisien;</li> <li>- Nilai Predikat Capaian Kinerja Pemda.</li> </ul>	<p><b>BB</b></p> <p><b>100%</b></p> <p><b>A</b></p>
<b>Inovasi dan pembelajaran</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaikan Budaya Kinerja Organisasi.</li> <li>- Peningkatan Kapasitas Aparatur yang dapat berkerja profesional, inovatif dan berintegritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai Predikat Budyda Kerja</li> <li>- Peningkatan Kapasitas Aparatur yang dapat berkerja profesional, inovatif dan berintegritas</li> </ul>	<p><b>B</b></p> <p><b>90%</b></p>
<b>Keuangan</b>	Pemanfaatan Anggaran yang Efektif dan Efisien	Serapan Anggaran Optimal	<b>100%</b>
Mengetahui/Menyetujui:		Ttd	
Gubernur Sulawesi Tengah		Longki Djanggola	

- Contoh formulir rencana kinerja individual, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel-2. Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Eselon II

<b>Informasi umum</b>				
Unit Instansi Pemda		Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah		
Unit Kerja Eselon II		Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah		
Nama Penanggungjawab		Andi Kamal Lembah, S.H. M.Si		
Jabatan		Kepala Biro Organisasi		
Uraian Tugas		Merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, pemantauan, evaluasi serta melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan urusan yang meliputi fungsi Kelembagaan dan Reformasi Birokrasi, Analisis Jabatan, Formasi Jabatan, Pembinaan Kinerja, dan Pelayanan Publik.		
<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Sasaran Strategis (SS)</b>	<b>Program yang dilaksanakan</b>	<b>Output</b>	<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target IKU</b>
Meningkatnya Kinerja Perangkat Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik	Pembinaan Kinerja dan Pelayanan Publik	Dokumen SP (47 PD Provinsi dan 13 PD Kab/Kota)	Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	88%
		Dokumen SAKIP (47 PD Provinsi dan 13 PD Kab/Kota)	Nilai Predikat SAKIP Pemerintah Provinsi	B
		Dokumen SOP yang disusun dan diterapkan (47 PD)	Persentase PD yang telah melakukan penetapan SOP;	88%
Terwujudnya Penataan Perangkat Daerah	Penataan dan Penguatan Kelembagaan PD	Dokumen Hasil Fasilitasi pada (47 PD Provisnsi dan 13 PD Kab/Kota)	Persentase Perangkat Daerah yang Efektif dan Efisien	80%
Terlaksananya Manajemen Administrasi Perkantoran	Pelayanan Administrasi Perkantoran	Kebutuhan kantor yang tersedia selama 1 tahun	Persentase kebutuhan kantor yang tersedia	100%
Meningkatkan kapasitas Aparatur yang Bekerja	Peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur	Dokumen Hasil Analisis Jabatan pada (47 PD Provinsi	Persentase Jabatan yang sesuai	80%



Profesional, Inovatif dan Berintegritas		dan 13 PD Kab/Kota)	Kualifikasi dan Kompetensi	
Mengetahui:		Penanggungjawab		
Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,		Kepala Biro Organisasi,		
Dr. Mohammad Hidayat, M.Si NIP. ....		Andi Kamal Lembah, S.H. M.Si NIP. ....		

**Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Eselon III**

Informasi umum	
Unit Kerja Eselon II	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
Unit Kerja Eselon III	Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik
Nama Penanggungjawab	Ir. Dahli Masahuri, M.M.
Jabatan	Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik
Uraian Tugas	Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik mempunyai tugas penyiapan bahan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan, memberikan pembinaan dan bimbingan teknis, memfasilitasi, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan fungsi fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik;

Rencana Kinerja				
Kegiatan yang dilaksanakan	Sub Kegiatan	Output	Indikator Kinerja	Target
1. Peningkatan Akuntabilitas Kinerja	- Menyusun Laporan Kinerja Prov Sulteng tahun 2019	1 Dok	Jumlah laporan kinerja Pemerintah Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
	- Menyusun Perjanjian Kinerja Pemprov Sulteng tahun 2020	47PD	Jumlah laporan kinerja Pemerintah Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	1 Laporan PK
	- Memfasilitasi	47 Kali	Jumlah Perangkat	47 PD

	Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen SAKIP		Daerah Prov. yang difasilitasi dalam penyusunan dokumen SAKIP	
	- Memfasilitasi Perangkat Daerah dalam penginputan data kinerja dalam aplikasi Si-AKIP	47 Kali	Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang telah menyusun dokumen SAKIP	47 PD
2. Pembinaan Tatalaksana dan Budaya Kerja	- Memfasilitasi Kab/Kota dalam pembinaan ketatalaksanaan dan budaya kerja	13 Kali	Jumlah PD Prov. dan Kab/Kota yang dilakukan pembinaan ketatalaksanaan dan budaya kerja	47 PD dan 13 Kab/ Kota
	- Memfasilitasi serta mengevaluasi PD Prov dan Kab/Kota dalam penyusunan dan Penetapan SOP	47 Kali dan 13 Kali	Jumlah PD Prov. dan Kab/Kota yang dievaluasi SOP-nya	47 PD dan 13 Kab/ Kota
3. Pembinaan Pelayanan Publik.	Rapat Pembahasan Rapergub Pelayanan Publik	1 Kali	Jumlah Rapergub Pelayanan Publik yang tersusun	1 Dokumen
	Memfasilitasi PD dalam Penyusunan Standar Pelayanan	1 Kali	Jumlah PD yang difasilitasi dalam penyusunan Standar Pelayanan	47 PD
	Melaksanakan Rakor SP4N	1 Kali	Jumlah Perangkat Daerah Prov. yang terintegrasi SP4N	47 PD
Mengetahui:		Penanggungjawab		
Kepala Biro Organisasi,		Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik,		
Andi Kamal Lembah, S.H, M.Si. Nip. 196304251994031004		Ir. Dahli Masahuri, M.M. Nip. 196304251994031004		

Contoh formulir rencana kinerja Eselon IV, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel-4. Formulir Rencana Kinerja Pejabat Eselon IV**

Informasi umum	
Unit Kerja Eselon II	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
Unit Kerja Eselon III	Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik
Unit Kerja Eselon IV	Subbagian Akuntabilitas Kinerja
Nama Penanggungjawab	Lindayani, S.H, M.AP.
Jabatan	Kepala Subbagian Akuntabilitas Kinerja
Uraian Tugas	Subbagian Akuntabilitas Kinerja mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan, pelaksanaan dan pemberian bimbingan teknis, monitoring, evaluasi dan pelaporan terkait penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja.

Rencana Kinerja				
Kegiatan yang dilaksanakan : Peningkatan Akuntabilitas Kinerja				
Sub Kegiatan dari kegiatan	Aktivitas	Output Sub Aktivitas	Indikator Kinerja	Target
1. Penyusunan Laporan Kinerja Prov Sulteng tahun 2020	- Menyusun Laporan Kinerja Prov. Sulteng tahun 2020	1 Dok	Jumlah laporan kinerja Pemerintah Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
	- Menghimpun Dokumen Laporan Kinerja PD Pemprov Sulteng tahun 2020	47 Dok	Jumlah laporan kinerja PD Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
2. Penyusunan Perjanjian Kinerja Pemprov Sulteng tahun 2021	- Memfasilitasi Penyusunan Perjanjian Kinerja PD	47 Dok	Jumlah laporan kinerja PD Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
	- Memfasilitasi Penyusunan Perjanjian Kinerja UPTD/Cabang Dinas	68 Dok	Jumlah laporan kinerja UPTD/Cabang Dinas Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan

3. Fasilitasi Penyusunan Manajemen Kinerja ASN Pemprov. Sulteng tahun 2021	- Menghimpun Dokumen Manajemen Kinerja ASN PD	47 Dok	Jumlah laporan kinerja PD Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
	- Menghimpun Dokumen Manajemen Kinerja ASN UPTD/Cabang Dinas	68 Dok	Jumlah laporan kinerja UPT/Cabang Dinas Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
4. Fasilitasi Perangkat Daerah dalam penginputan data kinerja dalam aplikasi Si-AKIP-2020 dan 2021	- Menghimpun data Kinerja PD hasil inputan dalam Si-SAKIP	47 Dok	Jumlah laporan kinerja PD Provinsi Sulteng yang di susun tepat waktu.	2 Laporan
Mengetahui:		Pemegang Rencana Kinerja		
Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik,  Ir. Dahli Masahuri, M.M. Nip. 196304251994031004		Kepala Subbagian Akuntabilitas Kinerja,  Lindayani, S.H, M.AP. NIP.		

Contoh formulir rencana kinerja individual, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel-5. Formulir Rencana Kinerja  
Pejabat Pelaksana atau Pejabat Fungsional**

<b>Informasi umum</b>	
Unit Kerja Eselon II	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
Unit Kerja Eselon III	Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik
Unit Kerja Eselon IV	Subbagian Akuntabilitas Kinerja
Nama Pejabat Pelaksana/fungsional	Mulina Ekawati T, S.E.
Nama Jabatan/Jenjang	Analisis Penyusunan Kinerja Perangkat Daerah
Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan memeriksa bahan data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah;</li> <li>2. Mengumpulkan dan mengklasifikasi bahan data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Menganalisis dan mengkaji karakteristik, spesifikasi dan hal-hal yang terkait dengan bahan data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah;</li> <li>4. Menyusun konsep data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Kinerja Pemerintah Daerah sesuai hasil kajian dan prosedur;</li> <li>5. Mendiskusikan konsep data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah dengan Pejabat yang berwenang dan terkait sesuai prosedur;</li> <li>6. Menyusun kembali data Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah dengan pejabat yang berwenang dan terkait sesuai Prosedur;</li> <li>7. Membuat laporan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan.</li> </ol>

<b>Rencana Kinerja</b>				
<b>Kegiatan yang dilaksanakan : Peningkatan Akuntabilitas Kinerja</b>				
<b>Aktivitas 1 : Menyusun Laporan Kinerja Prov. Sulteng tahun 2020</b>				
<b>Sub Aktivitas</b>	<b>Sub sub Aktivitas</b>	<b>Output Sub sub Aktivitas</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>
1. Pembentukan Tim SAKIP	- Menyusun Konsep SK Tim SAKIP	1 SK	Terbentuknya Tim SAKIP Prov. Sulteng	1 Tim
	- Rapat Koordinasi Tim SAKIP	1 Dok. Risalah Rapat	Frekuensi Rapat Koordinasi	1 Kali
2.				

<b>Aktivitas 2: Menghimpun Dokumen Laporan Kinerja PD Prov. Sulteng tahun 2020</b>				
<b>Sub Aktivitas</b>	<b>Sub sub Aktivitas</b>	<b>Output Sub sub Aktivitas</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>
1. Verifikasi Dokumen LAKIP PD	- Menelaah Dokumen LAKIP dari PD	47 Dokumen	Jumlah Dokumen LAKIP Terverifikasi	47 Laporan
2.				
3.				
Mengetahui:		Pemegang Rencana Kinerja		
Kepala Subbagian Akuntabilitas Kinerja,		Pejabat Analis Laporan Kinerja PD,		
Lindayani, S.H. M.AP NIP.		Muliana, S.E. NIP.		



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Dr. Sam Ratulangi Nomor 101 Palu, Kode Pos 94111  
Telp. 421411-421812 Fax. (0451) 421411 – 423612  
Email : [Info@sultengprov.go.id](mailto:Info@sultengprov.go.id), Website: [www.sultengprov.go.id](http://www.sultengprov.go.id)

Perjanjian Kinerja Tahun 2020

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ir. Dahli Masahuri, M.M.  
Jabatan : Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik  
Selanjutnya disebut PIHAK KESATU  
Nama : Andi Kamal Lembah, S.H, M.Si.  
Jabatan : Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, selaku atasan pihak ke satu, selanjutnya disebut PIHAK KEDUA

Pihak Kesatu berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka pendek seperti yang telah ditentukan dalam dokumen perencanaan.

Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi dan pengendalian yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Palu, Januari 2020

Mengetahui/menyetujui, Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah  ANDI KAMAL LEMBAH, S.H. M.Si Pembina Utama Muda/ IV.c NIP. 196703271989031009	Yang Menyusun, Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik  Ir. DAHLI MASAURI, M.M. Pembina Tingkat I/ IV.b NIP. 19630425 199403 1 004
--	---

**Perjanjian Kinerja Tahun 2020**  
**Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik**

No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Meningkatnya kinerja perangkat daerah serta kualitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persentase Pembinaan Kinerja dan Pelayanan Publik;</li> <li>- Persentase PD yang telah memiliki dokumen SAKIP yang selaras;</li> <li>- Persentase PD yang telah melaksanakan penetapan SOP;</li> <li>- Persentase PD yang telah menerapkan Budaya Kerja ‘SIGA’;</li> <li>- Persentase PD yang telah menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan.</li> </ul>	<p>88%</p> <p>88%</p> <p>88%</p> <p>88%</p> <p>88%</p>

Program :

Anggaran

Pembinaan Kinerja dan Pelayanan Publik

Rp. 658.080.598,-

Palu, Januari 2020

<p>Mengetahui/menyetujui, Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah</p>  <p>ANDI KAMAL LEMBAH, S.H. M.Si Pembina Utama Muda/ IV.c NIP. 196703271989031009</p>	<p>Yang Menyusun, Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik</p>  <p>Ir. DAHLI MASAURI, M.M. Pembina Tingkat I/ IV.b NIP. 19630425 199403 1 004</p>
--	---



**Perjanjian Kinerja Tahun 2020**  
**Para Kepala Subbagian Pada Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik**

No.	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Meningkatnya akuntabilitas kinerja perangkat daerah provinsi dan kab/kota	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah laporan kinerja Pemerintah Provinsi Sulteng yang tepat waktu;</li> <li>- Jumlah PD yang difasilitasi dalam penyusunan dokumen SAKIP;</li> <li>- Jumlah PD yang telah menyusun dokumen SAKIP;</li> <li>- Persentase Kab/Kota yang telah menyusun dokumen SAKIP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Laporan</li> <li>- 47 PD Prov;</li> <li>- 13 Kab/Kota</li> <li>- 47 PD Prov;</li> <li>- 13 Kab/Kota</li> <li>- 100 %.</li> </ul>
2	Terselenggaranya ketatalaksanaan sesuai AUPB serta tersusunnya pengembangan budaya kerja pemerintah daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah PD yang dilakukan pembinaan Ketatalaksanaan dan Budaya Kerja;</li> <li>- Jumlah PD Provinsi dan Kab/Kota yang dievaluasi SOP-nya;</li> <li>- Jumlah PD Provinsi yang dilakukan desiminasi budaya kerja SIGA;</li> <li>- Jumlah PD Provinsi yang telah menyusun Peta Proses Bisnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (47 PD)</li> <li>- (47 PD dan 13 Kab/Kota)</li> <li>- (47 PD )</li> <li>- (47 PD)</li> </ul>
3	Meningkatnya kualitas pelayanan publik perangkat daerah provinsi dan kab/kota	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah PD yang difasilitasi dalam penyusunan Standar Pelayanan (SP);</li> <li>- Jumlah PD yang terintegrasi SP4N;</li> <li>- Jumlah PD yang telah menyusun dokumen SKM;</li> <li>- Jumlah Kab/Kota yang dilakukan pembinaan terhadap pelayanan publik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 48 PD Prov;</li> <li>- 1 Kab/Kota</li> <li>- 47 PD Prov;</li> <li>- 13 Kab/Kota</li> <li>- 47 PD Prov;</li> <li>- 13 Kab/Kota</li> <li>- 1 Kabupaten</li> </ul>

Kegiatan :

Anggaran

1. Peningkatan Akuntabilitas Kinerja	Rp.	278.000.000,-
2. Pembinaan Tatalaksana dan Budaya Kerja	Rp.	200.000.000,-
3. Pembinaan Pelayanan Publik	Rp.	180.080.598,-
		Total Rp. 658.080.598,-

Palu, Januari 2020

SASARAN KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL

NO		I. PEJABAT PENILAI		NO		II. PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI			
1	Nama	Andi Kamal Lembah, S.H, M.Si		1	Nama	Ir. Dahli Masahuri, M.M			
2	NIP	NIP. 19670327989031009		2	NIP	199630425 199403 1 004			
3	Pangkat/Gol/Ruang	Pembina Muda / IV.c		3	Pangkat/Gol/Ruang	Pembina Tkt. I/IV.b			
4	Jabatan	Kepala Biro Organisasi		4	Jabatan	Kepala Bagian Kinerja dan Pelayanan Publik			
5	Unit Kerja	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah		5	Unit Kerja	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah			
NO		III. KEGIATAN TUGAS JABATAN		AK	TARGET				
					KUANT/OUTPUT	KUAL/MUTU	WAKTU		BIAYA
1	Menyiapkan bahan rumusan kebijakan dalam rangka fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik				4 Dokumen	100	12	Bln	-
2	Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan dalam rangka fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik				6 Dokumen	100	12	Bln	-
3	Menyiapkan bahan pembinaan/bimbingan teknis dalam rangka fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik				6 Dokumen	100	12	Bln	-
4	Menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan tugas fasilitasi Akuntabilitas Kinerja, Tatalaksana, Budaya Kerja dan Pelayanan Publik				4 Dokumen	100	12	Bln	-

Palu, Januari 2020

Mengetahui/menyetujui, Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah  ANDI KAMAL LEMBAH, S.H. M.Si Pembina Utama Muda/ IV.c NIP. 196703271989031009	Yang Menyusun, Kepala Bagiam Kinerja dan Pelayanan Publik  Ir. DAHLI MASA HURI, M.M. Pembina Tingkat I/ IV.b NIP. 19630425 199403 1 004
--	---

BAB VI  
PENUTUP

Penyusunan Manajemen Kinerja ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pencapaian kinerja yang diamanahkan dari Pimpinan instansi/unit kerja yang lebih tinggi kepada instansi/unit kerja yang lebih rendah di lingkungan Instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah; dan bertujuan untuk meningkatkan keselarasan serta konsistensi implementasi tugas dan fungsi dengan program dan kegiatan yang tersusun dalam Renstra/Renja yang dijabarkan dalam Dokumen Perencanaan Anggaran dan Renjana Kegiatan Anggaran di tahun berjalan.

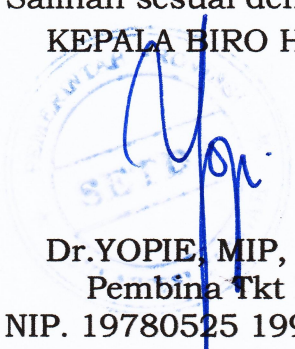
Oleh karena itu, penyusunan Manajemen Kinerja ini menjadi acuan bagi pejabat administrasi untuk melakukan penyusunan Manajemen Kinerja di lingkungan Instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

LONGKI DJANGGOLA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



Dr. YOPIE, MIP, SH., MH  
Pembina Tkt I, IV/b  
NIP. 19780525 199703 1 001

LAMPIRAN III  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH  
NOMOR 36 TAHUN 2020  
TENTANG BUDAYA KERJA, MANAJEMEN KINERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH

**A. STANDAR PELAYANAN**

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara, baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman Standar Pelayanan ini meliputi : penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## BAB II PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

### A. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. sederhana Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara;
2. partisipatif penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. akuntabel hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
4. berkelanjutan Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
5. transparansi Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh Masyarakat; dan
6. keadilan Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi, geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## BAB III PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

### A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan Masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, Penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *service delivery* meliputi :

1. persyaratan;
2. sistem, mekanisme dan prosedur;
3. jangka waktu pelayanan;
4. biaya/tarif;
5. produk pelayanan; dan
6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *manufacturing* meliputi :

1. dasar hukum;
2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
3. Kompetensi pelaksana;
4. pengawasan internal;
5. jumlah pelaksana;
6. jaminan pelayanan;
7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
8. evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan Masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah :

1. Identifikasi Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses

penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan diawal, diakhir atau secara bertahap.

## 2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, Penyelenggara memiliki Standar Operasional Prosedur. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

## 3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan dari tahap awal sampai akhir dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola pemerintah.

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan untuk pelayanan yang dipungut biaya;
- b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis.

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran *output* yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi Penyelenggara membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.



Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Organisasi Penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan Masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain :

#### Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

#### D. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan Masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan kebutuhan/kepentingan Masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan Masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi :

1. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
3. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1. diskusi Grup Terfokus *Focused Group Discussion*  
Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas; dan

2. dengar Pendapat *Publik Hearing*  
Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan Masyarakat, Organisasi Penyelenggara dapat mempertimbangkan pula komponen- komponen lain, seperti : sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum, pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum yang dimiliki. Hasil dari pembahasan rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut memuat paling sedikit :

- a. persyaratan;
- b. prosedur;
- c. waktu; dan
- d. biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:  
 Standar Pelayanan „X“ (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)  
 Dasar hukum:.....

1. Persyaratan	:	1... 2....dst
2. Prosedur	:	1... 2....dst
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

(\*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

E. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak yang terlibat dalam pembahasan turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara dan Pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Pembina.

F. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, Sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker Penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan Sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

#### G. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :

1. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

#### H. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik/inovasi secara berkelanjutan *continuous improvement*.

## BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan Inovasi Pelayanan Publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan Masyarakat serta kemungkinan replikasi Inovasi Pelayanan Publik.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, Penyelenggara dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan Organisasi Penyelenggara ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyelenggara merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.

## **B. PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, unit Penyelenggara dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan Masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan Masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan Masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan Pelayanan Publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

##### **1. Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

##### **2. Sasaran :**

- a. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Penyelenggara;
- b. mendorong Penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. mendorong Penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

#### **B. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

##### **1. Transparan**

Hasil survei kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh Masyarakat;

##### **2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

### 3. Akuntabel

Hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;

### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan

### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi :

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif \*

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana \*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak komputer, mesin dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak gedung.

Catatan:

- a. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan konsumen. Contoh: pembuatan Kartu Tanda Penduduk, biaya oleh peraturan perundang-undangan dinyatakan gratis; dan
- b. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

E. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain :

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;



2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
5. memacu persaingan positif, antar unit Penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap layanan publik yang diberikan kepada Masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu periode tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (enam) bulanan Semester atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan *trend* layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada Masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal Penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### B. Metode penelitian

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

### A. Pelaksanaan

#### 1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik, Perguruan Tinggi Pakar, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerja sama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

#### 2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. menyusun instrumen survei;
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. menentukan responden;
4. melaksanakan survei;
5. mengolah hasil survei; dan
6. menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

### B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. kuesioner elektronik *e-survei*;
4. diskusi kelompok terfokus; dan
5. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### 1. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, Metode, Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat :
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
  - b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri;
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
  - d. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat; dan dan
  - e. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

#### 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya.

#### 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat

masukannya perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif *executive summary*.

#### BAB IV LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Persiapan Survei

###### 1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas :
  - 1) Pengarah; dan
  - 2) Pelaksana, meliputi :
    - a. Ketua.
    - b. Anggota sekaligus sebagai surveior paling banyak 5 (lima) orang.
  - 3) Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan Penyelenggara. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari Badan Pusat Statistik, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

###### 2. Penyiapan Bahan Survei

###### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner adalah sebagai berikut :



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
ΣNilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR / Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	
NRR tertimbang unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	*)
										#DIV/0!
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) #DIV/0!

**Keterangan :**

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- bang per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1(satu);
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2 (dua);
- 3) baik, diberi nilai 3 (tiga); dan
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (empat).

## B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### 1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



- a. lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti:
  - 1) unit pelayanan Surat Izin Mengemudi;
  - 2) surat Tanda Nomor Kendaraan
  - 3) transportasi; dan
  - 4) sebagainya.
- b. lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti:
  - 1) telepon;
  - 2) air bersih;
  - 3) pendidikan; dan
  - 4) sebagainya pada saat responden di rumah.

## 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a. pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### b. pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

- 1) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan
- 2) dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 3. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

- a. unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait;
- b. unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif;
- c. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan

- d. Hasil survei kepuasan masyarakat diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, website unit, atau media jejaring sosial.

## BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut

### A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

#### B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara meliputi :

1. pengolahan dengan komputer  
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. pengolahan secara manual
  - a. data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (satu) sampai dengan unsur 10 (sepuluh).
  - b. langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :
    - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.  
Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur

pelayanan dikalikan dengan 0,11 (nol koma sebelas) apabila 9 (sembilan) unsur sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 10 (sepuluh) unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (nol koma sebelas) untuk 9 (sembilan) unsur.

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y;
  - b. Mutu pelayanan lihat Tabel II, Mutu pelayanan; dan
  - c. Kinerja unit pelayanan Lihat Tabel II.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal
- Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :
- a. persiapan, 6 (enam) hari kerja;
  - b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
  - c. pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja; dan
  - d. penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI  
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan kepada Masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat Masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer yang diinstall pada komputer masing-masing unit pelayanan.  
Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
  - a. *Operating Sistem DOS*;
  - b. *Operating Sistem Microsoft Windows*; dan
  - c. *Statistical Package for Social Sciences* dan lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima Pelayanan Publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada Masyarakat menyusun Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada Masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, Survei Kepuasan Masyarakat,

sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta Masyarakat. Hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

## BAB VII ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

### A. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul memaparkan hasil temuan tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi penjabaran temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program *Statistical Package for Social Sciences*.

### B. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat, tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas

pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 (dua belas) bulan, jangka menengah lebih dari 12 (dua belas) bulan, kurang dari 24 (dua puluh empat) bulan, atau jangka panjang lebih dari 24 bulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil *Statistical Package for Social Sciences* dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNGJAWAB

BAB VIII  
PENUTUP

Survei kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi Pelayanan Publik.



## C. PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

### BAB I PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sebelum terbit Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, banyak instansi pemerintah kurang partisipatif di dalam pengelolaan pengaduan Masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi Masyarakat.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara *service providers* dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan *customers*.

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.

#### B. Maksud

Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional bermaksud untuk :

1. memberikan panduan kepada Penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum; dan
2. membangun sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik yang terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

### C. Tujuan

Pedoman pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional bertujuan agar :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari Masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; dan
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

### D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi :

1. kelembagaan dan sarana pengaduan Pelayanan Publik;
2. mekanisme pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
3. pemantauan, evaluasi dan pelaporan Pelayanan Publik;
4. akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
5. pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik; dan
6. pengintegrasian sistem pengelolaan Pelayanan Publik Nasional.

## BAB II KELEMBAGAAN DAN SARANA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SEACARA NASIONAL

### A. Struktur Organisasi

1. Struktur organisasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional dapat dilakukan melalui pola pengorganisasian sebagai berikut:
  - a. melekat pada fungsi organisasi yang ada dan/atau
  - b. terstruktur dalam organisasi tertentu disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja.
2. Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
  - a. kementerian mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.
  - b. dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian menyelenggarakan fungsi :
    - 1) melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional;

- 2) melakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik;
- 3) melakukan pengembangan jaringan dan mengintegrasikan secara berjenjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
- 4) menyediakan sistem informasi yang memudahkan evaluasi perkembangan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional; dan
- 5) melaporkan perkembangan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.

3. Pelaksanaan di tingkat Penyelenggara:

a. Pembina atau pejabat yang diberi kewenang menugaskan pejabat/pegawai atau satuan organisasi untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.

b. Pengelola Pengaduan mempunyai fungsi :

- 1) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara;
- 2) memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
- 3) menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan Penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.

c. Pembina menyediakan petugas pengelola pengaduan Pelayanan Publik.

4. Pembiayaan:

a. Pembina menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik; dan

b. pembiayaan tersebut dianggarkan pada setiap tahun anggaran.

5. Sumber Daya Manusia pengelola pengaduan Pelayanan Publik.

a. Pembina menyediakan Sumber Daya Manusia pengelola pengaduan Pelayanan Publik;

b. Pembina menetapkan standar kompetensi Sumber Daya Manusia pengelola pengaduan Pelayanan Publik; dan

c. Pembina meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia pengelola pengaduan Pelayanan Publik.

B. Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:

1. Pembina menyediakan sarana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
2. Sarana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus; dan
3. Sarana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dapat berupa:
  - a. tempat/ruangan;
  - b. kotak pengaduan;
  - c. formulir pengaduan dan alat tulis; dan
  - d. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi.

BAB III  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
SECARA NASIONAL

A. Penerimaan Pengaduan.

1. Umum:

- a. Penyelenggara menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang menangani;
- b. Penerimaan Pengaduan meliputi :
  - 1) pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan; dan
  - 2) pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara melalui :
    - a) kotak pengaduan;
    - b) surat; dan
    - c) teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, *website*, surat elektronik *e-mail*, media penyiaran, layanan pesan singkat/*Short Message Service*, atau jejaring sosial dan sejenisnya.

2. Prosedur penerimaan pengaduan langsung kepada Penyelenggara, meliputi :

- a. pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
- b. identitas pengadu dijamin kerahasiaannya;
- c. pengelola mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;

- d. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;
  - e. pengelola mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan; dan
  - f. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
3. Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:
- a. pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
  - b. jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
  - d. pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima;
  - e. pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan; dan
  - f. Penyelenggara menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

#### B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

1. Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan;
2. penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria meliputi :
  - a. spesifik;
  - b. terukur;
  - c. dapat dicapai; dan
  - d. realistis.
3. solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan;

4. solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan Penyelenggara;
5. pengelola pengaduan merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan;
6. pengelola pengaduan memberikan akses kepada Masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya; dan
7. penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

#### C. Pengarsipan Pengaduan.

1. dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan;
2. pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik *softcopy*. Apabila terdapat data *hardcopy* diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*.
3. pengelola pengaduan mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat.

### BAB IV

#### PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

##### A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Pembina untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan; dan
2. hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan Pelayanan Publik.

##### B. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. evaluasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh Pembina dan pada tingkat nasional oleh Menteri;
2. evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun; dan
3. evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

- C. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- D. Pelaporan hasil evaluasi dilakukan terintegrasi dengan menggunakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
  - 1. Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan
  - 2. Pelaporan hasil evaluasi nasional dilaporkan oleh Menteri kepada Presiden dan diumumkan kepada Masyarakat sekali dalam setahun.

## BAB V

### AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Dalam rangka akuntabilitas, transparansi dan partisipasi Masyarakat :

1. Penyelenggara pengaduan Pelayanan Publik melaksanakan prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi;
2. Penyelenggara pengaduan Pelayanan Publik menyelenggarakan pengaduan sesuai dengan ketentuan;
3. Penyelenggara menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan;
4. Penyelenggara memberi akses kepada Masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian pengaduan;
5. Penyelenggara memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
6. partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui antara lain forum pemangku kepentingan, saluran komunikasi antara pemerintah dan warga serta sarana lainnya;
7. Penyelenggara memfasilitasi terbentuknya kelompok Masyarakat madani yang secara khusus dibentuk untuk mengawasi penyelesaian pengaduan; dan
8. Penyelenggara meningkatkan kapasitas Masyarakat untuk memahami hak dan berani melakukan pengaduan Pelayanan Publik.

## BAB VI

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

#### A. Pembinaan

1. pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan secara berjenjang, pada tingkat nasional oleh Menteri dan pada tingkat Penyelenggara oleh Pembina.
2. hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri kepada Presiden.
3. hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Pembina kepada Menteri melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

#### B. Pengawasan

1. pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada di tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
2. hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada Masyarakat.
3. Pembina menyampaikan hasil pengawasan kepada Menteri dan diumumkan kepada Masyarakat secara berkala melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

## BAB VII

### PENGINTEGRASIAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya .

Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian membangun dan mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Kementerian dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemerintah Daerah.

Sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik berbasis *web* yang dapat diakses dengan mudah oleh Penyelenggara dan masyarakat sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya. Dengan demikian, penyelenggara tidak perlu membuat sistem tersendiri.



## BAB VIII PENUTUP

Dalam rangka mengimplementasikan pedoman ini :

1. Penyelenggara agar segera menerapkan pedoman ini sesuai dengan kondisi di masing-masing Penyelenggara;
2. Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional dilaksanakan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkan; dan
3. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.

### **D. PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

#### BAB I

#### PENDAHULUAN

##### I. Latar Belakang

Peningkatan Pelayanan Publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi, menjadi contoh, dan dapat ditransfer/ditiru melalui transfer pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan menjadi efektif, karena secara empirik bukti keberhasilan sudah ada, serta secara psikologis model pelayanan publik yang inovatif tersebut lebih dipercaya untuk diikuti oleh Pelayanan Publik lainnya yang menginginkan keberhasilan dalam pelayanan publiknya.

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanannya maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

Bagi unit pelayanan yang memiliki kondisi yang kondusif sekaligus berperan dalam membangun dan menumbuhkembangkan inovasi, perlu mendapatkan apresiasi disamping sebagai pengakuan terhadap inovasi yang telah dilakukan, juga memotivasi unit pelayanan publik yang lain berbuat yang serupa walaupun harus tidak sama (perlu modifikasi).

Agar dorongan ini lebih kuat dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Kementerian/Lembaga

dan Pemerintah Daerah program *One Agency, One Innovation* melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain. Dalam rangka menjamin hal tersebut perlu mendapat payung Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

II. Tujuan :

1. mendorong pembangunan Inovasi Pelayanan Publik;
2. mendorong pengembangan dan transfer Inovasi Pelayanan Publik;
3. mempercepat peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan
4. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

III. Sasaran :

1. terbangunnya Inovasi Pelayanan Publik;
2. terciptanya pengembangan dan transfer Inovasi Pelayanan Publik;
3. terwujudnya peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan
4. terwujudnya kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

IV. Ruang Lingkup :

1. kompetisi Inovasi Pelayanan Publik;
2. dokumentasi, publikasi dan diseminasi;
3. transfer inovasi;
4. peningkatan kapasitas;
5. pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan melibatkan pemangku kepentingan;
6. pelembagaan inovasi; dan
7. pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

## BAB II

### PEMBANGUNAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Strategi Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik

Strategi Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui :

1. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yaitu kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi jenis Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah; dan
2. Sinovik yaitu sistem yang berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka diseminasi informasi Pelayanan Publik.

B. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

1. kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan/atau instansi lain dalam mendorong tumbuhnya Inovasi Pelayanan Publik dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang dilaksanakan

- setiap tahun.
2. dalam rangka pengelolaan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan petunjuk teknis pelaksanaan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.
  3. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.
  4. kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi yang melibatkan Tim Independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.
  5. inisiatif Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dikatakan sebagai inovasi, apabila memenuhi kriteria :
    - a. memberikan manfaat nyata dan terukur minimal 1 (satu) tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha;
    - b. sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit atau satuan kerja lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun unit atau satuan kerja Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang lain; dan
    - c. adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.
  6. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah dapat memberikan mengembangkan sistem insentif dalam pengembangan Inovasi Pelayanan Publik.
  7. Sistem insentif dimaksud dapat bekerjasama dengan lembaga lain di luar pemerintah.
- C. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik.
1. Sinovik dibangun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang didukung oleh jaringan kerja inovasi pelayanan publik untuk mendokumentasikan dan mendesiminasikan pengetahuan dalam sebuah praktik baik sebagai sebuah referensi.
  2. Dokumentasi memetakan bagian-bagian inovasi, strategi pelaksanaan, resistensi dan pembelajaran setiap inovasi sehingga diharapkan dapat membantu instansi atau daerah lain dalam memformulasi gagasan menjadi sebuah tindakan inovatif baru.

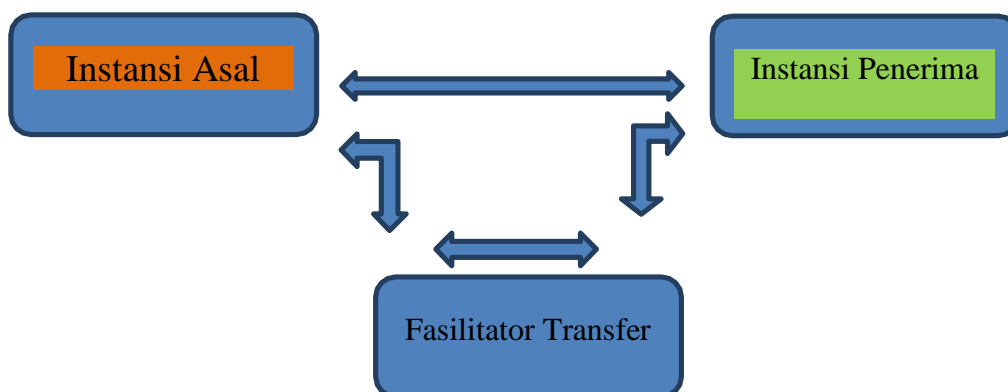
### BAB III

#### PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

##### A. Transfer Inovasi Pelayanan Publik

1. transfer inovasi dalam Pelayanan Publik merupakan sebuah proses pembelajaran berstruktur yang mana satu pihak belajar dari pihak lain tentang sebuah praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan.
2. esensi transfer adalah melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru.
3. aspek Transfer  
Terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditransfer dari satu instansi kepada instansi lain yang secara umum terdiri dari tiga kategori utama yaitu transfer :
  - a. teknis *technical transfer*, berupa transfer keahlian, teknologi, proses bisnis;
  - b. Informasi *informational transfer*, berupa transfer dan pertukaran ide dan solusi; dan
  - c. Manajerial *managerial transfer*, berupa transfer sistem, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
4. Pihak Dalam Pelaksanaan Transfer Inovasi  
Transfer inovasi melibatkan sejumlah pihak yang terdiri dari instansi/ unit asal inovasi, instansi/ unit penerima transfer inovasi dan instansi/ lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer.
  - a. Instansi Asal adalah instansi tempat inovasi dibangun/ dikembangkan dan telah sukses diterapkan.
  - b. Instansi Penerima adalah instansi yang melakukan adaptasi praktik inovasi yang telah sukses diterapkan pada instansi/ unit lain.
  - c. Fasilitator transfer adalah organisasi pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara instansi asal dan instansi penerima.

##### Skema Transfer Inovasi



##### 5. Strategi Transfer

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam mereplikasi praktek inovasi memerlukan proses pengembangan inovasi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang prinsip mulai dari sosial, ekonomi, budaya sampai kepada aspek manajerial seperti

ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana dan pendanaan. Proses pengembangan Inovasi Pelayanan Publik dilakukan melalui :

- a. adaptasi, yaitu model inovasi yang direplikasi disesuaikan dengan kebutuhan lingkungannya
- b. modifikasi, yaitu rekayasa unsur-unsur inovasi dari model inovasi yang aslinya.

#### 6. Metode Transfer Inovasi Pelayanan Publik

Metode transfer inovasi pelayanan publik terdiri atas :

- a. *technical Assistant*, yaitu memberi bantuan pendampingan dari pembuat inovasi dan /atau fasilitator kepada penerima manfaat inovasi. Kegiatan ini antara lain berupa pendampingan program, *coaching clinic*, dan pemagangan;
- b. *peer to Peer Learning*, yaitu kegiatan pembelajaran langsung antar pembuat inovasi dengan penerima manfaat inovasi, seperti simposium, seminar, workshop, gelar dan lain-lain; dan
- c. *field Visit*, yaitu studi lapangan dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai Inovasi Pelayanan Publik, seperti studi lapangan dan studi banding.

7. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.

#### 8. Tahapan Transfer

Untuk melakukan transfer sebuah praktik inovasi, beberapa tahap harus dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang harus dilakukan oleh instansi asal, instansi penerima dan fasilitator transfer. Secara umum, tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Tahap 1 (satu) : Mempertemukan Permintaan dan Persediaan *demand and Supply* antara Instansi Asal dan Instansi Penerima Transfer Inovasi;

Pada tahap ini ketiga pihak memiliki peran yang saling menguatkan, masing-masing terdiri atas :

1) Instansi Penerima :

- a) mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer;;
- b) membuat atau menyusun permintaan terhadap inovasi yang akan diadaptasi kedalam instansi;
- c) menganalisis kapasitas instansi untuk menerapkan inovasi; dan
- d) membentuk gugus tugas.

2) Instansi Asal :

- a) mendokumentasikan praktik inovasi;
- b) menyusun kesepakatan kerja sama antara instansi penerima dan instansi asal transfer; dan
- c) membentuk gugus tugas.

3) Fasilitator Transfer:

- a) menyebarluaskan praktik-praktik inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan; dan
- b) menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara instansi asal dan instansi penerima.

- b. Tahap 2: Menentukan Ruang Lingkup, Merancang Metode dan Menyusun Rencana Kerja Transfer

Pada tahap kedua ini peran masing-masing pihak adalah sebagai berikut :

- 1) Instansi Penerima
    - a) menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/ keinginan instansi.
    - b) merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, *peer to peer learning*, dan sebagainya.
    - c) menyusun rencana kerja.
    - d) membangun kemitraan dengan instansi asal.
  - 2) Instansi Asal
    - a) melakukan asesmen terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer.
    - b) membuat kesepakatan resmi dengan instansi penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.
  - 3) Fasilitator Transfer
    - a) Membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer.
    - b) Membantu penyusunan perjanjian kerja sama.
- c. Tahap 3: Melakukan Adaptasi Inovasi ke Dalam Lingkungan Instansi Penerima.

Pada tahap ini, peran setiap pihak adalah sebagai berikut.

- 1) Instansi Penerima :
    - a) memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/staf dan anggaran yang siap untuk digunakan; dan
    - b) mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak terlibat dan melakukan perbaikan.
  - 2) Instansi Asal:
    - a) memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh instansi penerima; dan
    - b) menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.
  - 3) Fasilitator Transfer:
    - a) Memberikan masukan untuk kelancaran proses; dan
    - b) Memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer inovasi bila diperlukan.
- d. Tahap 4: Melaksanakan dan Mengevaluasi Transfer.
- Langkah keempat merupakan langkah terakhir dalam transfer inovasi. Peran setiap pihak digambarkan sebagai berikut.
- 1) Instansi Penerima:
    - a) melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap;
    - b) Sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer;
    - c) melakukan peningkatan kapasitas terhadap staf dan instansi;
    - d) membangun komunikasi yang efektif dengan instansi asal dan fasilitator;
    - e) mendokumentasikan proses secara baik;
    - f) mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul;
    - g) melaksanakan *monitoring* dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan; dan

h) melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.

2) Instansi Asal :

Selam masa penerapan, instansi asal memberikan dukungan kepada instansi penerima melalui:

a) kunjungan lapangan ke instansi penerima secara berkala sesuai tahap penerapan; dan

b) menerima kunjungan instansi penerima.

3) Fasilitator Transfer

a) menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif; dan

b) membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

## B. Peningkatan Kapasitas

1. Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap penerima manfaat organisasi yang dilakukan fasilitator terhadap penerima manfaat organisasi.

2. Peningkatan kapasitas terdiri atas :

a peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi;

b peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi; dan

c peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.

3. Tingkatan kapasitas yang diharapkan terdiri atas 5 (lima) tingkatan meliputi :

a tingkatan pertama, yaitu kapasitas minimal dalam arti pengenalan terhadap inovasi;

b tingkatan kedua, yaitu kapasitas pencapaian parsial dalam arti pengetahuan lebih mendalam pemahaman tugas perlu dilakukan dalam pengembangan inovasi;

c tingkatan ketiga, yaitu kualifikasi praktis dalam arti dapat menerapkan inovasi yang telah dikembangkan;

d tingkatan keempat, yaitu kelas terbaik dalam arti menjadi praktek terbaik dalam pengembangan inovasi untuk tingkat nasional; dan

e tingkatan kelima, yaitu kelas dunia, dalam arti menjadi praktek terbaik untuk tingkat internasional.

4. Fasilitator dalam pengembangan inovasi adalah orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan inovasi.

## C. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik

1. jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan Inovasi Pelayanan Publik.

2. jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.

3. ruang lingkup Jaringan Inovasi Pelayanan Publik meliputi informasi, perencanaan, anggaran, operasional, keberlanjutan, replikasi dan pengembangan kapasitas dan partisipasi Masyarakat.
4. jaringan kerjasama dapat membentuk simpul *hub* dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.

D. Pelembagaan dan Keberlanjutan Inovasi

1. untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menyediakan program dan anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. pelembagaan inovasi dilakukan dengan membentuk simpul dan kolaborasi secara nasional dikoordinasikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Pembentukan simpul kolaborasi secara nasional ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### BAB IV PENUTUP

1. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan pembinaan dalam pelaksanaan pedoman ini serta melakukan pemantauan dan evaluasi guna memastikan keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik.
2. Setiap Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang mempunyai Inovasi Pelayanan Publik agar memberikan fasilitasi kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah lain untuk bersedia mentransfer inovasinya.
3. Setiap Pimpinan satuan kerja di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah yang menginginkan transfer inovasi dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah lain agar diberikan kesempatan yang luas oleh Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerahnya.
4. Fasilitator dalam rangka pelaksanaan transfer dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan jaringan Inovasi Pelayanan Publik.



## **E. KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK INSTANSI PEMERINTAH DAERAH**

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Visi Reformasi Birokrasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyatakan bahwa pada tahun 2025 akan dicapai pemerintahan kelas dunia. Visi tersebut sejalan dengan pelaksanaan Agenda 2030 dari Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk tujuan pembangunan yang berkelanjutan *Sustainable Development Goals* yang diadopsi ke dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebenarnya telah mengalami peningkatan, namun belum memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai visi dan komitmen tersebut diperlukan percepatan dan upaya luar biasa (keluar dari rutinitas, *business as usual*, dan monoton) agar menciptakan perubahan kepada tradisi, pola, dan cara baru melalui gerakan Satu Instansi Satu Inovasi *One Agency One Innovation*, yaitu gerakan yang mewajibkan 1 (satu) instansi menghasilkan paling sedikit 1 (satu) inovasi setiap tahun. Untuk menjadikan gerakan ini sebagai bagian dari upaya terintegrasi peningkatan kualitas Pelayanan Publik, maka diperlukan pembinaan inovasi dalam kompetisi yang akan mendorong instansi untuk memunculkan inovasinya secara kompetitif. Pedoman penyelenggaraan Kompetisi diperlukan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif, efisien, akuntabel, dan transparan.

#### **B. Tema**

Tema Kompetisi ditetapkan setiap tahun.

#### **C. Tujuan**

Penyelenggaraan Kompetisi bertujuan untuk :

1. menjangkau, mendokumentasikan, mendiseminasikan dan mempromosikan inovasi sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik;
2. memberikan apresiasi dan penghargaan bagi Penyelenggara yang inovasinya ditetapkan sebagai top inovasi;
3. memotivasi Penyelenggara untuk meningkatkan inovasi dan profesionalisme dalam pemberian Pelayanan Publik;
4. meningkatkan citra Penyelenggara; dan
5. menjadi sarana pertukaran pengalaman dan pembelajaran dalam rangka pengembangan sistem jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional.

## BAB II PENYELENGGARA, PESERTA, DAN SARANA KOMPETISI

### A. Penyelenggara Kompetisi

1. Penyelenggara Kompetisi adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang terdiri dari :
  - a. Tim Evaluasi merupakan akademisi dan/atau praktisi yang kompeten di bidang Pelayanan Publik, bertugas melakukan penilaian proposal Inovasi yang memenuhi persyaratan lolos Seleksi Administrasi serta melakukan verifikasi dan observasi lapangan apabila diminta oleh Tim Panel Independen;
  - b. Tim Panel Independen merupakan Figur dan tokoh masyarakat yang memiliki reputasi baik dalam pemikiran dan/atau pengalaman mendorong upaya-upaya peningkatan Pelayanan Publik, bertugas menentukan Inovasi yang masuk dan melakukan penilaian dalam tahap presentasi dan wawancara, melakukan verifikasi dan observasi lapangan, serta menentukan Inovasi Terbaik; dan
  - c. tim Sekretariat, bertugas memfasilitasi keseluruhan tahapan Kompetisi mulai dari sosialisasi dan publikasi, pengajuan proposal Inovasi, penilaian, serta pemberian penghargaan.
2. Pakta Integritas
  - a. pakta Integritas berisi komitmen individual dari Tim Evaluasi dan Tim Panel Independen untuk menjalankan tugas dengan baik, tidak memihak, bertindak objektif, serta tidak melakukan tindakan lain yang diduga akan mengakibatkan terganggunya independensi yang bersangkutan.
  - b. Tim Evaluasi dan Tim Panel Independen menandatangani Pakta Integritas sebelum melaksanakan tugasnya.

### B. Peserta Kompetisi

1. Peserta kompetisi terdiri dari kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
2. Inovasi dari peserta yang diikutsertakan dalam Kompetisi diajukan dalam bentuk proposal dan dokumentasi Inovasi.
3. Apabila Inovasi merupakan hasil kerja sama dengan komunitas masyarakat dan/atau sektor swasta, maka harus diajukan atas nama peserta Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang bersangkutan.
4. Inovasi Badan Usaha Milik Daerah diajukan melalui pemerintah daerah yang bersangkutan.
5. Peserta dapat mengajukan lebih dari 1 (satu) inovasi.
6. Peserta menyetujui pernyataan bahwa segala informasi yang disampaikan dalam Kompetisi adalah benar. Jika suatu saat terbukti tidak benar maka penyelenggara Kompetisi berhak mendiskualifikasi peserta dan/atau membatalkan dan mencabut kembali penghargaan yang telah diberikan.

### C. Sarana Kompetisi

Sarana Kompetisi adalah Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sinovik, yang digunakan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Alamat situs yaitu <https://sinovik.menpan.go.id>.
- 2) Pengguna Sinovik terdiri dari penyelenggara yaitu Admin Kementerian dan peserta yaitu Admin Lokal dan Unit Pelayanan Publik.
  - a. Admin Kementerian, yaitu Tim Sekretariat yang bertugas mengelola Sinovik dengan cara:
    - 1) membuat dan membagikan *Identification* pengguna dan sandi bagi Admin Lokal;
    - 2) memandu secara teknis Admin Lokal dan Unit Pelayanan Publik, Unit Inovasi Pelayanan Publik dalam penggunaan Sinovik; dan
    - 3) memfasilitasi Tim Evaluasi dan Tim Panel Independen sesuai tahapan penilaian Kompetisi.
  - b. Admin Lokal
    - 1) Admin Lokal terdiri dari :
      - a) Admin Lokal kementerian/lembaga dan badan usaha milik negara yaitu Biro Organisasi atau unit lain yang ditunjuk di lingkungan kementerian/lembaga dan badan usaha milik negara yang bertugas mengelola dan mengajukan inovasi di lingkungan kementerian/lembaga dan badan usaha milik negara melalui Sinovik; dan
      - b) Admin Lokal pemerintah daerah yaitu Biro/Bagian Organisasi atau unit lain yang ditunjuk di lingkungan pemerintah daerah yang bertugas mengelola dan mengajukan inovasi di lingkungan pemerintah daerah dan badan usaha milik daerah melalui Sinovik.
    - 2) Admin Lokal bertugas:
      - a) membuat dan membagikan *User Identification* yang disingkat *User Identification* pengguna dan sandi bagi Unit Pelayanan Publik;
      - b) memandu secara teknis Unit Pelayanan Publik dalam penggunaan Sinovik;
      - c) Mengevaluasi dan/atau memberikan koreksi terhadap proposal dan dokumentasi Inovasi yang dibuat oleh Unit Pelayanan Publik;
      - d) mengajukan proposal dan dokumentasi Inovasi yang dibuat oleh Unit Pelayanan Publik kepada Admin Kementerian.
  - c. Unit Pelayanan Publik atau biasa disebut UPP yakni satuan kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara langsung memberikan Pelayanan Publik

- d. dan bertugas membuat proposal dan dokumentasi Inovasi melalui Sinovik.
- e. Unit Inovasi Pelayanan Publik yakni satuan kerja pelayanan publik mulai dari yang tertinggi sampai yang terendah di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah yang dapat mengajukan proposal inovasi pelayanan publik.

### BAB III

#### KRITERIA INOVASI DAN KATEGORI KOMPETISI

##### A. Kriteria Inovasi

Inovasi yang diikutsertakan dalam Kompetisi memenuhi seluruh kriteria sebagai berikut :

1. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik;
2. efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
3. bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
4. dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
5. berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

##### B. Kategori Kompetisi Kategori Kompetisi terdiri dari :

1. pengentasan kemiskinan;
2. pendidikan;
3. kesehatan;
4. ketahanan pangan;
5. pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja;
6. Pemberdayaan masyarakat;
7. Pelayanan Publik responsif gender;
8. perlindungan dan pelestarian lingkungan hidup; dan
9. tata kelola pemerintahan.

## BAB IV TAHAPAN DAN JADWAL KOMPETISI

### A. Tahapan Kompetisi

Tahapan Kompetisi terdiri dari :

#### 1. Sosialisasi dan Publikasi

Sosialisasi dan publikasi untuk mengumumkan dan mendiseminasikan penyelenggaraan Kompetisi ini dilakukan sebagai berikut :

- a. Sosialisasi melalui sosialisasi nasional dan bimbingan teknis di tingkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah; dan
- b. publikasi melalui pemberitaan di sejumlah media.

#### 2. Pengajuan Proposal dan Dokumentasi Inovasi

Mekanisme pengajuan proposal Inovasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Unit Pelayanan Publik membuat dan mengajukan proposal dan dokumentasi inovasi kepada Admin Lokal melalui Sinovik;
- b. Admin Lokal mengajukan proposal dan dokumentasi Inovasi yang diajukan oleh Unit Pelayanan Publik tersebut kepada Admin Kementerian; dan
- c. Apabila Admin Lokal menilai proposal dan dokumentasi Inovasi tersebut belum layak, maka Admin Lokal berhak untuk mengembalikan proposal tersebut kepada Unit Pelayanan Publik (UPP) untuk dilakukan perbaikan dengan memberikan arahan dan penjelasan mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki, sebelum diajukan kepada Admin Kementerian.

#### 3. Penilaian

Tahapan penilaian terdiri dari :

##### a. Seleksi Administrasi

Seleksi Administrasi dilakukan oleh Tim Sekretariat terhadap seluruh proposal dan dokumentasi Inovasi yang diajukan oleh peserta dalam Sinovik. Seleksi dilakukan berdasarkan ketentuan dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) selaras dengan tema Kompetisi;
- 2) memenuhi seluruh kriteria Inovasi;
- 3) relevan dengan salah satu kategori Kompetisi;
- 4) telah diimplementasikan paling singkat 1 (satu) tahun dihitung mundur dari waktu penutupan pendaftaran Kompetisi sampai dengan waktu dimulainya implementasi Inovasi;
- 5) diajukan dalam bentuk proposal Inovasi melalui Sinovik dan disertai dokumen pendukung yang relevan;
- 6) menggunakan judul yang menggambarkan Inovasi dengan memperhatikan norma dan kepatantasan;
- 7) belum pernah menerima penghargaan sebagai kategori

terbaik (Top 40/Top 35/Top 25/Top 9) Inovasi pada Kompetisi periode sebelumnya; dan

8) belum pernah menerima penghargaan sebagai Top 99 Inovasi sebanyak 2 (dua) kali, baik secara berturut-turut maupun tidak, pada Kompetisi periode sebelumnya.

b. Penilaian Proposal dan Dokumentasi Inovasi

Proposal dan dokumentasi Inovasi yang memenuhi persyaratan (lolos Seleksi Administrasi) selanjutnya dinilai oleh TE. Setiap proposal dan dokumentasi Inovasi dinilai oleh dua orang anggota Tim Evaluasi. Tahap ini menghasilkan nominasi Top 99 Inovasi yang dilampirkan dalam Berita Acara Serah Terima dari Tim Evaluasi kepada Tim Panel Independen.

c. Penentuan Top 99 Inovasi

Pada tahap ini, Tim Panel Independen melakukan penilaian dengan cara sebagai berikut :

- 1) meminta penjelasan kepada Tim Evaluasi atas nominasi Top 99 Inovasi;
- 2) meminta wakil dari pemangku kepentingan terkait untuk memberikan klarifikasi mengenai Inovasi yang dinominasikan;
- 3) menentukan Top 99 Inovasi dalam sidang Tim Panel Independen yang dihadiri oleh minimal 2/3 dari jumlah anggota Tim Panel Independen.

Top 99 Inovasi selanjutnya diumumkan secara luas melalui web Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, Sinovik, dan media lainnya guna mendapatkan opini dari masyarakat. Top 99 Inovasi selanjutnya ditetapkan dengan Keputusan Menteri apabila dalam kurun waktu tertentu setelah diumumkan tidak ada penyampaian keberatan dari Masyarakat yang disertai dengan bukti yang relevan dan meyakinkan.

d. Presentasi dan Wawancara

Tim Panel Independen melakukan penilaian presentasi dan wawancara terhadap Top 99 Inovasi dengan komponen penilaian sebagai berikut :

- 1) penyajian dengan bobot 30%; dan
- 2) substansi dengan bobot 70%.

Pada sesi tertentu di tahap presentasi dan wawancara, Tim Panel Independen dapat mengundang wakil pengguna pelayanan atau tenaga ahli yang mewakili profesi untuk menjadi bagian dari panel penilai. Hasil penilaian wakil pengguna layanan atau tenaga ahli tersebut bersifat pertimbangan dan tidak mengikat Tim Panel Independen dalam pengambilan keputusan.

e. Verifikasi dan Observasi Lapangan

- 1) Tim Panel Independen dapat melakukan verifikasi dan observasi lapangan terhadap Top 99 Inovasi untuk memastikan kesesuaian informasi antara proposal dan dokumentasi Inovasi serta hasil presentasi dan wawancara dengan fakta di lapangan, dengan mengedepankan integritas, profesionalitas, dan akuntabilitas.
- 2) Tim Panel Independen dapat meminta Tim Evaluasi dan/atau menugaskan *mystery shopper* untuk melakukan verifikasi dan observasi lapangan terhadap Top 99 Inovasi dengan mengedepankan integritas, profesionalitas, dan akuntabilitas.

f. Penentuan Inovasi Terbaik

- 1) berdasarkan hasil presentasi dan wawancara serta verifikasi dan observasi lapangan, Tim Panel Independen menentukan inovasi terbaik.
- 2) inovasi terbaik ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

4. Penghargaan

a. Bentuk penghargaan bagi Top Inovasi sebagai berikut :

- 1) top 99 Inovasi menerima penghargaan berupa sertifikat dan kesempatan untuk mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas yang diberikan/difasilitasi oleh pemerintah dalam rangka penguatan Pelayanan Publik;
- 2) inovasi Terbaik menerima penghargaan berupa piala dan menjadi pertimbangan untuk memperoleh alokasi Dana Insentif Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 3) penghargaan khusus diberikan kepada pihak swasta dan Aparatur Sipil Negara yang dianggap mempunyai peran luar biasa dalam proses pembentukan Inovasi berdasarkan syarat dan kriteria yang ditetapkan oleh Tim Panel Independen

B. Jadwal Kompetisi

Kompetisi diselenggarakan setiap tahun mulai dari bulan Februari sampai dengan Juli. Rincian jadwal Kompetisi akan ditetapkan lebih lanjut oleh penyelenggara Kompetisi.

BAB V  
 FORMAT PROPOSAL DAN DOKUMENTASI INOVASI

Proposal dan dokumentasi Inovasi disusun sesuai dengan format sebagai berikut:

Aspek Yang Dinilai	Deskripsi
Tujuan inovasi (Bobot 5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gambarkan/Jelaskan tujuan (“gagasan”) munculnya inovasi ini.</li> <li>• Maksimal 200 kata.</li> </ul>
Keselarasan dengan kategori yang dipilih (Bobot 5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul>
Signifikansi (Arti Penting) (Bobot 15%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovasi tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.</li> <li>• Jelaskan bagaimana inovasi ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di wilayah Anda.</li> <li>• Maksimal 200 kata.</li> </ul>
Inovatif (Kebaruan atau Keunikan atau Keaslian) (Bobot 20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan sisi inovatif dari inovasi ini dalam konteks wilayah Anda. Maksimal 100 kata.</li> <li>• Jelaskan apakah inovasi ini asli atau merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul>
5. Transferabilitas (Sifat dapat diterapkan pada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (disesuaikan) ke dalam konteks</li> </ul>



Aspek Yang Dinilai	Deskripsi
konteks/tempat lain) (Bobot 10%)	<p>lain (misalnya wilayah atau unit lain)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika ya, jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya.</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul>
Sumber daya dan keberlanjutan (Bobot 10%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut?</li> <li>• Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan dalam memobilisasi/menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?</li> <li>• Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan apakah dan bagaimana keberlanjutan dari inovasi ini (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan lingkungan). Maksimal 200 kata.</li> </ul>
Dampak (Bobot 15%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal, misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan. <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak</li> <li>• Jika ya, jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Target/kelompok sasaran;</li> <li>b. Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran;</li> <li>c. Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran; perbaikan</li> </ul> </li> </ul>

Aspek Yang Dinilai	Deskripsi
	<p>proses bisnis; kolaborasi antarsatuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya; tingkat akuntabilitas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu.</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gambarkan/Apa hasil evaluasi tersebut?</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul>
<p>Keterlibatan pemangku kepentingan (Menekankan kerja sama/kolaborasi, keterlibatan, koordinasi, kemitraan dan inklusif) (Bobot 10%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi inovasi ini.</li> <li>• Maksimal 200 kata.</li> </ul>
<p>Pelajaran yang dipetik (Bobot 10%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini luar biasa yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.</li> <li>• Maksimal 100 kata.</li> </ul>

## BAB VI PENUTUP

Agar Kompetisi dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya, penyelenggara Kompetisi dapat berkoordinasi dengan pimpinan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah untuk melakukan sosialisasi Peraturan Menteri ini dengan sebaik-baiknya.

## **F. PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan Penyelenggara agar memberikan pelayanan yang prima.

Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik tersebut, diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Agar pelaksanaan evaluasi kinerja Penyelenggara dapat dilakukan secara efektif pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, diperlukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi kinerja Penyelenggara.

Evaluasi kinerja terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

#### **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

##### **1) Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukan evaluasi kinerja Penyelenggara yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab Penyelenggara guna memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sedangkan tujuan dilakukanevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c. menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

## 2) Sasaran Evaluasi

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.
2. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan.
3. Terwujudnya kepuasan masyarakat.
4. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan public.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman evaluasi kinerja Penyelenggara ini meliputi perencanaan evaluasi, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil evaluasi.

## D. Metodologi Evaluasi

Teknik evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara:

1. *deskevaluation*;
2. observasi lapangan;
3. kuesioner;
4. wawancara; dan
5. *Mystery shopper*.

## BAB II TAHAPAN EVALUASI

Kegiatan evaluasi kinerja penyelenggarapelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitutahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

### A. Tahap Perencanaan

#### 1. Menentukan objek evaluasi

Pada tahap awal harus ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi. Hal ini perlu, karenapada umumnya suatu instansi terdiri dari berbagai jenis pelayanan. Sesuai keperluan kondisilayanan yang akan dievaluasi hanya sebagian atau keseluruhan jenis pelayanan.

#### 2. Menyusun rencana evaluasi.

Selanjutnya, setelah ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi, maka perlu disusun rencana evaluasi itu sendiri. Dalam penyusunan evaluasi perlu memperhatikan hal berikut:

- a) menentukan objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi;
- b) pengumpulan data atau informasi awal objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi;
- c) menyusun rencana pelaksanaan evaluasi; dan
- d) waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan evaluasi.

- e) Pelaksanaan evaluasi dapat dilakukan oleh internal atau eksternal organisasi, atau dapat dilakukan secara bersama-sama.
- f) Periode evaluasi atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dievaluasi.
- g) Hasil evaluasi dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi.
- h) Kesimpulan dari KKE dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi.

3. Membangun indikator evaluasi.

a. Indikator evaluasi Pelayanan Publik, antara lain:

- 1) Standar Pelayanan Publik;
- 2) Maklumat Pelayanan;
- 3) Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) pengelolaan pengaduan; dan
- 5) Sistem Informasi Pelayanan Publik.

b. Indikator yang akan evaluasi

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan prinsip SMART yaitu (*Specific* (khusus), *Measurable* (terukur), *Attainable* (dapat dicapai), *Relevant* (Relevan), dan *Time based* (berbasis waktu)). Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indikator dan subindikator serta bukti, dan metodologi sebagaimana rincian di bawah ini :

NO	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR	BUKTI	METODOLOGI
1.	Standar Pelayanan	a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan	- Dasar Hukum (Perda, Permen, Surat Edaran, Surat Keputusan) - Standar Operasional Prosedur bagi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		b) Pelaksanaan Standar Pelayanan	-Integrasi -Internalisasi -Diseminasi -Diklat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> <li>• <i>Mystery shopping</i> (MS)</li> </ul>
		c) Kesenambungan perbaikan	-Penurunan keluhan -Perbaikan proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> <li>• <i>Mystery shopping</i></li> </ul>

2.	Maklumat Pelayanan	a) Adanya pernyataan maklumat	-Dasar Hukum (Perda, Permen) -Bukti publikasi (banner, website)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		b) Aplikasi/ pelaksanaan maklumat	-Sesuai janji / hak -Tingkat keluhan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsevasi</li> <li>• <i>Mystery shopping</i> (MS)</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan survei (Pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau periodik)	- Surat Tugas, SK -Laporan hasil survey	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• <i>Mystery shopping</i> (MS)</li> </ul>
4.	Pengelolaan Pengaduan	a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan	-Dasar Hukum (Perda, Permen, Surat Edaran, Surat Keputusan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> </ul>
		b) Mekanisme pengelolaan pengaduan	-Juklak/ Juknis - Standar Operasional Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	-Pembaharuan ( <i>updating</i> data dan informasi) penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> </ul>
	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	- Dasar Hukum ( Perda, Permen, Surat Edaran, Surat Keputusan) -Sosial media (Facebook, twitter)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> </ul>
		b) Mekanisme SIPP	- Standar Operasional Prosedur Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	-Pembaruan ( <i>Updating</i> data dan informasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> </ul>

## B. Tahap Pelaksanaan

### 1. Survei pendahuluan

Sebelum tim evaluasi melakukan evaluasi di lapangan, tim evaluasi perlu melakukan uji indikator untuk memperoleh pemahaman awal atas objek yang akan dievaluasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi antara lain mengenai jenis pelayanan yang akan dievaluasi, tugas dan jenis pelayanan. Tim dapat menentukan strategi dan teknik yang tepat pada saat pelaksanaan evaluasi di lapangan.

2. Pada tahap pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut:

a) Tahap perencanaan evaluasi

Pada tahap perencanaan terdapat 4 (empat) kegiatan utama yang berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi, yaitu:

- 1) menentukan maksud dan tujuan evaluasi;
- 2) merumuskan informasi yang akan dicari atau memfokuskan evaluasi dan menentukan cara pengumpulan data;
- 3) menentukan cara pengumpulan data, yang lain; dan
- 4) menentukan pula pendekatan dalam pengumpulan data.

Terdapat beberapa prosedur pengumpulan data dengan pendekatan pendekatan kuantitatif, misalnya observasi, survei atau lainnya.

b) Mengembangkan teknik evaluasi

Setelah metode pengumpulan data ditentukan, selanjutnya ditentukan teknik yang akan digunakan dan kepada siapa teknik evaluasi tersebut ditujukan (responden: pembina, penyelenggara, pengguna layanan atau para pihak yang berkepentingan). Dalam menyusun teknik harus memperhatikan, hal berikut:

- 1) validitas adalah keabsahan teknik yang dievaluasi;
- 2) reliabilitas adalah ketetapan hasil yang diperoleh. Pengukuran hasilnya harus sama, bila melakukan pengukuran dengan orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau orang yang lain dalam waktu yang sama;
- 3) objektivitas adalah upaya penerjemahan hasil pengukuran dalam bilangan atau pemberian skor tidak terpengaruh oleh siapa yang melakukan;
- 4) standarisasi untuk memastikan evaluator mempunyai persepsi yang sama dalam mengukur karena adanya petunjuk khusus pengisian data;
- 5) relevansi adalah kepatuhan untuk mengembangkan berbagai pertanyaan yang terkait dengan evaluasi; dan
- 6) mudah digunakan.

c) Mengumpulkan Data Evaluasi

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung sifat data yang hendak dikumpulkan. Pada data kuantitatif, pengumpulan data dapat dengan menggunakan metode survei. Sedangkan pada data kualitatif pengumpulan data dengan melakukan observasi atau *mystery shopping*. Selanjutnya, untuk perilaku pemberi layanan, data yang dikumpulkan melalui observasi atau *mystery shopping*. Hasil pengumpulan data dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi.

d) Mengolah dan menganalisa data

Setelah data yang diperlukan sudah terkumpul, maka langkah berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Dalam menganalisis data dan menafsirkannya menginterpretasikan harus berdasarkan hasil data yang telah berhasil didapatkan. Kemudian menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami dan komunikatif. Hasil pengolahan data dan analisis data dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi.



d) Menyusun simpulan hasil evaluasi.

Berdasarkan hasil analisa evaluasi yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa simpulan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Membahas simpulan hasil evaluasi dengan pihak penyelenggara pelayanan dan pemberi tugas evaluasi yang dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi.

e) Menyusun Laporan

Melaporkan merupakan langkah terakhir kegiatan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan disusun dengan format yang telah disepakati. Langkah terakhir evaluasi ini erat dengan tujuan evaluasi

### C. Tahap Pelaporan

Laporan hasil analisa evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik memuat mulai dari tahap pelaksanaan hingga penyelenggaraan evaluasi.

Adapun awal strategi evaluasi adalah cara penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara lain meliputi:

1. membandingkan kinerja awal unit penyelenggaraan pelayanan publik sebelum evaluasi dengan kinerja saat dievaluasi;
2. membandingkan kondisi awal unit penyelenggara pelayanan publik dengan kondisi saat dievaluasi atau membandingkan unit penyelenggara pelayanan publik satu dengan yang sejenis ditempat lain;
3. mengumpulkan informasi mengenai tindak lanjut terhadap saran perbaikan yang diberikan oleh evaluator periode sebelumnya;
4. hambatan dan kendala pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi tahun lalu, jika cukup relevan perlu dilaporkan kepada atasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
5. laporan disusun berdasarkan Kertas Kerja Evaluasi.

## BAB III PELAPORAN HASIL EVALUASI

1. Hasil dari evaluasi kinerja Penyelenggara dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi yang memuat:
  - a. tujuan;
  - b. sasaran;
  - c. ruang lingkup;
  - d. waktu;
  - e. pelaksana;
  - f. periode;
  - g. hasil evaluasi; dan
  - h. saran perbaikan.
2. Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang sudah pernah dievaluasi, pelaporan hasil evaluasi diharapkan menyajikan informasi tindak lanjut dari saran perbaikan tahun sebelumnya.
3. Laporan Hasil Evaluasi disampaikan kepada Pembina/ penanggungjawab.

BAB IV  
PENUTUP

Hasil dari evaluasi kinerja Penyelenggara digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk menghasilkan Inovasi Pelayanan Publik menuju terciptanya pelayanan prima.

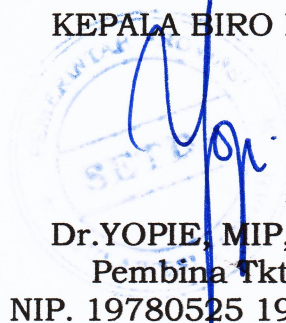
Evaluasi ini dapat dilakukan baik internal maupun eksternal organisasi. Agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, maka Penyelenggara melakukan pemantauan secara rutin dan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara periodik.

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

LONGKI DJANGGOLA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,



Dr. YOPIE, MIP, SH., MH  
Pembina Tkt I, IV/b  
NIP. 19780525 199703 1 001