



WALIKOTA SAMARINDA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA  
NOMOR 42 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
- b. bahwa Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penilaian Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan saat ini sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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

beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2013 Nomor 9);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

#### Pasal 1

Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik merupakan acuan untuk penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

#### Pasal 2

Hasil penilaian kinerja ~~ini~~ unit penyelenggara pelayanan publik menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Samarinda untuk melakukan perbaikan tata kelola pemerintah serta pemeringkatan, penghargaan dan sanksi kepada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

#### Pasal 3

Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 4

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penilaian Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda (Berita Daerah Kota Samarinda Tahun 2016 Nomor 9), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Samarinda.

Ditetapkan di Samarinda  
pada tanggal 4 Desember 2018  
WALIKOTA SAMARINDA,

ttd  
SYAHARIE JA'ANG

Diundangkan di Samarinda  
pada tanggal 4 Desember 2018  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,

ttd  
SUGENG CHAERUDDIN

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2018 NOMOR 42.

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Daerah Kota Samarinda  
Kepala Bagian Hukum,



H. MASRIL N, SH, MH.  
NIP. 196303121986031008

## LAMPIRAN

PERATURAN WALIKOTA NOMOR 42  
TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN  
KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUBLIK.

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Samarinda melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, telah dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat reward dan punishmen serta menentukan langkah-langkah perbaikan kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja dimaksud.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai panduan bagi Penilai dalam:
  - a. Memahami tujuan Penilaian Kinerja dan penetapan ruang lingkup;
  - b. Memahami strategi penilaian dan metodologi Penilaian Kinerja;
  - c. Memahami proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Penilaian Kinerja;
  - d. Memahami mekanisme pelaporan;

4. Tujuan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah untuk menjamin penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel.
5. Sasaran pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar pemberian reward dan punishment serta perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

### C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara pelayanan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
3. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
6. Etika Pelayanan adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan norma yang mengatur perilaku pelaksana pelayanan publik yang dianggap baik sebagai tanggung jawab Aparatur Sipil Negara/pegawai birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Survey Kepuasan Masyarakat adalah salah satu instrumen dalam penilaian Kinerja Pelayanan publik dalam pelaksanaan semua Standar Pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.
8. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyampaian dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara publik kepada masyarakat

dan atau pihak terkait dalam bentuk tulisan, gambar dan atau sejenisnya serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

9. Sarana dan Prasarana/Fasilitas adalah sarana dan prasarana/fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
10. Penyelenggaraan Pengaduan pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang sistematis dan terukur yang meliputi menerima, mengolah dan menyampaikan hasil tindak pengaduan pelayanan kepada masyarakat atau pihak terkait serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
11. Visi/misi/motto pelayanan adalah pernyataan tertulis dalam upaya memberikan kepastian dan menghilangkan rasa tidak aman, nyaman, ragu-ragu untuk memberikan kepuasan pelayanan.
12. Pelayanan Berkebutuhan Khusus adalah rangkaian kegiatan menyediakan sarana/prasarana/fasilitas secara khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus agar tercipta rasa pemerataan dan keadilan dalam pemberian pelayanan kepada semua masyarakat atau pihak terkait.
13. Pengawasan internal adalah rangkaian kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh pejabat atas langsung secara berjenjang yang langsung melaksanakan pelayanan.
14. Atribut adalah identitas pelaksanaan pelayanan yang berupa id card/papan nama yang terletak disetiap meja layanan atau papan nama diatur dalam pakaian dinas Aparatur Sipil Negara.
15. Observasi Lapangan adalah pengamat langsung di lapangan pada setiap unit layanan.
16. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
17. Formulir Penilaian adalah alat bantu yang terdiri dari serangkaian pertanyaan langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk memperoleh nilai dan pemeringkat terhadap kepatuhan.
18. Mystery Shopping adalah salah satu teknik dalam menilai kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan cara menugaskan seseorang atau tim dengan berpura-pura sebagai pengguna jasa untuk mengalami, mengamati, dan menilai kesuaian layanan.
19. Mystery Shopper atau shopper adalah seseorang atau sekelompok orang (tim) yang melaksanakan mystery shopping.
20. Desk Penilaian Kepatuhan adalah penelaahan terhadap dokumen penyelenggara pelayanan publik.

21. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang dinilai.
22. Tim Penilai Pemerintah Kota Samarinda adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk melakukan penilaian yang ditetapkan dalam Keputusan Walikota.

#### D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penilaian kinerja pelayanan publik ini adalah meliputi 9 aspek yaitu : 1) standar pelayanan (SP), 2) Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP-AP) , 3) maklumat pelayanan dan etika pelayanan , 4) sarana dan prasarana/fasilitas pelayanan, 5) penyelenggaraan pengaduan pelayanan, 6) penilaian kinerja pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat, 7) Sistem Informasi pelayanan berbasis elektronik 8) penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan 9) inovasi pelayanan publik

Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.

#### E. Teknik Penilaian

Teknik penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan cara:

1. *Desk evaluation*;
2. Observasi lapangan;
3. Kuesioner dan/atau;
4. Wawancara.

## BAB II

### MEKANISME PENILAIAN

Kegiatan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

#### 1. Tahap Perencanaan

##### a. Menentukan lokus penilaian

Pelaksanaan penilaian yang dilaksanakan oleh Tim Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Samarinda yang dikoordinir Bagian Organisasi Setda Kota Samarinda

##### b. Menyusun rencana penilaian

Dalam penyusunan penilaian kinerja perlu memperhatikan hal berikut:

- 1) Menentukan objek atau unit layanan yang akan dinilai;

- 2) Pengumpulan data atau informasi awal;
  - 3) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan penilaian;
  - 4) Periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai;
  - 5) Hasil penilaian dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian;
2. Tahap Pelaksanaan
- a. Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
  - b. Melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
  - c. Mengolah dan menganalisa data;
  - d. Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir);
  - e. Membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan.

### 3. Tahap Pelaporan

Hasil dari evaluasi penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Berita Acara Hasil Penilaian yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian dan rekomendasi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik

## BAB III METODE PENILAIAN

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui pengamatan /pemantauan / kuesioner yang dibangun berdasarkan dokumen /data dalam memberikan pelayanan publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### A. Prinsip, Aspek dan Indikator

1. Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. ~~Keadilan (Eklmes) keadilan dimana hak oleh pers dan pemberian~~

- a. perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan
- b. keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
- b. Partisipasi (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
- c. Akuntabilitas (*accountability*): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsive terhadap publik.
- d. Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.
- e. Berdayaguna (*useful*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya – manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
- f. Aksesibilitas (*accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

2. Indikator dihasilkan melalui prinsip dan aspek dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan peraturan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik

#### B. Pembobotan Aspek Indikator

Bobot penilaian dari setiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

No	Komponen	Komponen Indikator	Bobot/ Nilai	Sumber data/Bukti Fisik
1	<b>Standar pelayanan</b>		30	
1.1	Kebijakan Standar Pelayanan (Nilai 60% dari Bobot atau Total Nilai 18)	1.1.1 Tersedia SP yang telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan minimal 14 komponen , melibatkan penyusunannya dengan	100 %	Copy Keputusan SP, Berita Acara Rapat/Undangan Rapat /Publikasi /Dokumentasi

		masyarakat/pihak terkait dan dipublikasi minimal 6 komponen wajib		
		1.1.2 Tersedia SP yang telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan minimal 14 komponen , tidak melibatkan penyusunannya dengan masyarakat/pihak terkait dan dipublikasi minimal 6 komponen wajib	75 %	
		1.1.3. Tersedia SP yang telah dibuat namun tidak ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan	50 %	
		1.1.4. Dalam proses penyusunan/konsep	25 %	
1.2	Media Publikasi SP pada ruang pelayanan, Layar Touch Sreen(Text Berjalan), Brosur/SPanduk/Medsos (Fb/Instagram), Website ( Bobot/Nilai 40 % atau Nilai 12)	1.2.1 Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 4-5 media publikasi	100 %	Foto media Publikasi
		1.2.2. Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 3 media publikasi	75 %	
		1.2.3. Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 2 media publikasi	50 %	
		1.2.4. Media Publikasi dapat dilihat/diakses di 1 media publikasi	25 %	
2	<b>Standar Operasional Prosedur (SOP)</b>		<b>10</b>	
	Penetapan SOP dan dilaksanakan oleh Pegawai yang bersangkutan	2.1 Tersedia SOP dan telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan dan dilaksanakan oleh semua pegawai sesuai pembagian tugasnya	100 %	Copy Keputusan SOP dan tanda terima distribusi pada pelaksana
		2.2. Tersedia SOP dan telah ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan namun tidak dilaksanakan /terdistribusikan pada semua pegawai sesuai pembagian tugasnya	75 %	
		2.3. SOP telah dibuat 100 % namun belum ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan	50 %	
		2. 4. SOP masih dalam penyusunan (Konsep )	25 %	
3	<b>Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada satu pintu</b>		<b>5</b>	
	Penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem meja terpadu (front dan back office/Loket	3.1.Semua produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu	100 %	Dokumentasi kegiatan dan catat jumlah produk layanan yang dilaksanakan
		3.2. 75 % dari produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu	75 %	
		3.3. 50 % dari produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu	50 %	
		3.4. 25 % atau tidak semua produk layanan dilaksanakan pada sistem meja terpadu	25 %	
4	<b>Maklumat Pelayanan dan Etika Pelayanan/Kode Etik Pegawai</b>		<b>10</b>	
	Ketersediaan Maklumat Pelayanan dan Etika Pelayanan yang dipublikasikan	4.1. Dokumen Maklumat dan Etika Pelayanan atau Kode Etik yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan	100 %	Copy Dokumen dan Publikasi MP/EP/Kode Etik dan Foto Pelaksana memakai atribut
		4.2. Dokumen Maklumat Pelayanan tersedia dan dipublikasikan dan tidak ada Etika Pelayanan atau	75 %	

		Kode Etik yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan		
		4.3.Tidak ada Dokumen Maklumat Pelayanan dan ada Etika Pelayanan atau Kode Etik yang ditetapkan dan dipublikasikan secara terbuka serta atribut/id card pelaksana pelayanan	50 %	
		4.4.Tidak ada Dokumen Maklumat Pelayanan, Etika Pelayanan /Kode Etik tetapi pelaksana pelayanan menggunakan atribut/id card	25 %	
5	<b>Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Melalui Survey Kepuasan Masyarakat</b>		10	
	Pelaksanaan SKM atau SKM setiap produk layanan , Dokumentasi dan tindak lanjutnya	5.1.1. Telah melakukan SKM , dan menyusun laporan , terpublikasi hasil dan rencana tindak lanjut SKM	100	Laporan SKM dan Publikasi serta rencana aksi perbaikan SKM
		5.1.2. Telah melakukan SKM , dan menyusun laporan namun tidak dipublikasinya dan adan rencana tindak lanjut hasil lanjut SKM	75 %	
		5.1.3. Telah melakukan SKM , dan tidak publikasi dan ada rencana tindak lanjut	50 %	
		5.1.4. Tidak melakukan SKM ,	0 %	
6	<b>Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik</b>		<b>10</b>	
6.1	Penyelenggaraan Pengaduan (Nilai/Bobot 7.5)	6.1.1. Tersedia SOP /Alur Pengaduan dan , pencatatan pengaduan dipublikasi serta tindak lanjut	100 %	Dokumen SOP/Alur Penyelenggaraan Pengaduan, Buku Pencatatan Pengaduan, Publikasi dan Dokumen Tindak Lanjut
		6.1.2.Tersedia SOP /Alur Pengaduan dan dipublikasikan, pencatatan namun tidak ada tindak lanjutnya	75 %	
		6.1.3.Tersedia SOP /Alur Pengaduan dan tidak ada dipublikasikan dan rancana tindak lanjut	50 %	
		6.1.4. Tidak ada SOP /alur Pengaduan dan dokumen dan tindak lanjut lainnya	0 %	
6.2	Media Pengaduan Pelayanan Publik 2,5 )	6.2.1 Tersedia 4 atau lebih media media pengaduan	100 %	Media Pengaduan : 1. Kotak Saran 2. Medsos (FB/Istagram /Line, Link Website 3. Telpon/SMS 4. Ruangan dan Petugas Pelayanan Pengaduan 5. Lapor-SP4N
		6.2.2. Tersedia 3 media pengaduan	75 %	
		6.2.3. Tersedia 2 media pengaduan	50 %	
		6.2.4. Tersedia 1 media Pengaduan	25 %	
7	<b>Inovasi Pelayanan Publik</b>		<b>5</b>	
7.1	Pelaksanaan dan Keberadaan (100 %)	7.1. Ada, sudah berjalan lebih dari 1 tahun	100 %	Judul Inovasi, tmt inovasi dan laporan /dokumentasi pelaksanaan inovasi
		7.2 Ada, tetapi pelaksanaanya kurang dari 1 tahun	75 %	
		7.3.Ada, tetapi masih dalam perencanaan	50 %	
		7.4 Tidak ada inovasi	0	
8	<b>Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik</b>		15	
8.1	Parkir dan Ruang Tunggu dan Front	8.1.1 Tersedia tempat parkir yang memadai dan pemisahan	100	Dokumentasi Sarana Parkir,

	Office ( 10)	antara roda 4 dan roda 2 serta petugas parkir, ruang tunggu (minimal kursi tunggu, meja ) dan sarana front office (meja/loket pelayanan )		Ruang Tunggu dan sarana front office
		8.1.1 Tersedia tempat parkir roda 4 dan roda 2 dan ruang tunggu (minimal kursi tunggu, meja )	75 %	
		8.1.3. Tersedia sarana front office dan ruang tunggu	50 %	
		8.1.4 Tersedia ruang tunggu	25 %	
8.2	Tersedia Sarpras bagiyang bekebutuhan khusus (2)	8.2.1.Tersedia, Pojok Anak, Pojok Laktasi, Akses Disabilitas dan Sarana Disabilitas/Rentan (kursi roda, akses disabilitas, toilet dan handle disabilitas	100 %	Dokumentasi kondisi Sapras Pelayanan Publik
		8.2.2 Tersedia Pojok Anak, Akses Disabilitas	75 %	
		8.2.3 Tersedia Akses Disabilitas	50 %	
		8.2.4 Tersedia Pojok Laktasi	25 %	
8.3	Tersedia Nomor Antrian dan Fasilitas Penunjang (2)	8.3.1.Nomor Antrian Elektronik memakai pengeras suara	100 %	Dokumentasi kondisi Sapras Antrian
		8.3.2 Nomor Antrian Eletronik tanpa pengeras suara	75 %	
		8.3.3.Nomor Antrian Manual dan memakai pengeras suara	50 %	
		8.3.4. Nomor Antrian Manual	25 %	
8.4	Tersedia Toilet Pelayanan Publik (1)	8.4.1.Tersedia Toilet Khusus Pelayanan , Toilet Penyandang Disabilitas dan Toilet Pegawai dan berfungsi dengan baik	100 %	Dokumentasi Kondisi Toilet
		8.4.2.Tersedia Toilet Khusus Pelayanan dan Toilet Pegawai berfungsi Baik	75 %	
		8.4.3.Hanya Tersedia Toilet Pegawai dan Toilet Penyandang Disabilitas dan berfungsi Baik	50 %	
		8.4.4.Tersedia Toilet Pegawai	25 %	
9	<b>Sistem Informasi Pelayanan Publik</b>		5	
9.1	Ada dan Pelaksanaannya	9.1.1Sistem Informasi Pelayanan Publik dapat diakses untuk informasi dan pendukung operasional pelayanan publik	100 %	Dokumentasi Situs/Domain
		9.1.2.Sistem Informasi Pelayanan Publik ada tetapi tidak dapat diakses	75 %	
		9.1.2. Sistem Informasi masih tahap rencana	50 %	
		9.1.4.Tidak Ada Sistem Informasi Pelayanan Publik	0 %	

### C. Teknik Pengumpulan Data.

Penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan *desk evaluation*, observasi, dan wawancara. untuk memperoleh data yang objektif dan akuntabel dan dukungan data dilapangan dengan menggunakan format Excel/database yang dapat dipertanggungjawabkan

### D. Penghitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan Nilai Untuk Setiap Indikator

Setiap komponen indikator pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang berbeda-beda disesuaikan dengan bobot per komponen indikator. Dengan perhitungan setiap komponen indikator dikalikan dengan bobot setiap komponen

## 2. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dimana Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat melihat aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih membutuhkan perbaikan. Nilai setiap aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

Nilai per aspek:  $\sum$  nilai per indikator

## 3. Menentukan Indeks

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menjumlahkan seluruh capaian nilai per komponen indikator

## E. Analisis Data

Setelah diperoleh nilai indeks, maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis dan penyimpulan data. Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai indeks yang diperoleh dari hasil penyimpulan data dikategorikan dalam Tabel berikut :

**Tabel 3.2**

### **Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

<b>Range Nilai</b>	<b>Kategori</b>	<b>Makna</b>
0 – 19,99	F	Gagal
20,00 – 29.99	E	Sangat Buruk
30.00 – 39.99	D	Buruk
40.00 – 49.99	C-	Cukup (Dengan Catatan)
50.00 – 59.99	C	Cukup
60.00 – 69.99	B-	Baik (Dengan Catatan)
70,00 – 79.99	B	Baik
80.00 – 89.99	A-	Sangat Baik
90.00 – 100.00	A	Pelayanan Prima

F. Hasil penyimpulan penilaian kinerja dituang dalam berita acara dan rekomendasi perbaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap komponen Indikator sebagaimana dalam lampiran Peraturan ini

## BAB IV

### PUBLIKASI PEMERINGKAT DAN PENGHARGAAN ,SERTA SANKSI

- A. Hasil Pemeringkat penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik dipublikasikan secara terbuka dan atau media elektronik atau media yang mudah diakses.
- B. Penghargaan yang diberikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan hasil A (Pelayanan Prima) , A- (Sangat Baik) , B (Baik) dan B- (Baik dengan Catatan) . Bentuk dan jenis Penghargaan disesuaikan dengan tingkat pemeringkat serta ketersediaan pembiayaan.
- C. Unit Penyelenggaraan pelayanan publik yang mendapatkan hasil nilai selain pada butir B diatas, diberikan Surat Teguran Tertulis sampai dengan tenggang waktu yang diberikan untuk perbaikan ( 10 hari kerja setelah menerima surat). Apabila dalam tenggang waktu yang ditentukan tidak dilaksanakan akan diberikan sanksi sesuai peraturan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- D. Penjatuhan Sanksi unit penyelenggaraan pelayanan publik akan diatur tersendiri dalam Keputusan Walikota Samarinda .

BERITA ACARA HASIL EVALUASI DAN PENILAIAN KINERJA  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

---

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... , kami Tim Penilai Kepatuhan Pelayanan Publik Pemkot Samarinda, berdasarkan hasil pengamatan pada .....(Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) menyatakan sebagai berikut :

No	Komponen	Hasil Nilai Evaluasi	Catatan Pengamatan Terhadap Komponen	Rekomendasi Perbaikan
1	Standar Pelayanan			
2	Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah ( SOP-AP)			
3	Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu			
4	Maklumat Pelayanan dan Etika Pelayanan			
5	Survei Kepuasan Masyarakat			
6	Penyelenggaraan Pengaduan			
7	Inovasi			

