

**BERITA DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA**



NOMOR : 27 TAHUN 2006 SERI : E

PERATURAN BUPATI MAJALENGKA

NOMOR : 27 TAHUN 2006

TENTANG

**PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN
PENGHARGAAN CITRA KARYA PELAYANAN PUBLIK
MAJALENGKA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAJALENGKA,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagai perwujudan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), perlu dilakukan langkah-langkah nyata dalam upaya memberikan *reward and punishment* berupa penilaian dan pemberian penghargaan Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka dipandang perlu disusun Petunjuk Pelaksanaan Penilaian dan Pemberian Penghargaan Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka dengan Peraturan Bupati.

Mengingat 2

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4493) yang telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
5. Undang-Undang 3

5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 14);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Kinerja Unit Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota. Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/31/M.PAN/05/2006 tentang Perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Kinerja Unit Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 27 Tahun 2004 tentang Pembentukan Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 27, Seri D);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 28 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 28, Seri D);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 29 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 29, Seri D);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 30 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 30, Seri D);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 31 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2004 Nomor 31, Seri D);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 4 Tahun 2006 tentang Transparansi Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2006 Nomor 4, Seri E).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERATURAN BUPATI TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN CITRA KARYA PELAYANAN PUBLIK MAJALENGKA.

Pasal 1

Petunjuk Pelaksanaan Penilaian dan Pemberian Penghargaan Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka sebagaimana tercantum pada lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2 5

Pasal 2

Petunjuk Pelaksanaan Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 digunakan sebagai acuan Tim Penilai dalam melakukan tugas penilaian atau seleksi kompetisi unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Majalengka.

Ditetapkan di Majalengka
pada tanggal 7 Desember 2006

BUPATI MAJALENGKA,

Cap/ttd

TUTTY HAYATI ANWAR

Diundangkan di Majalengka
pada tanggal 11 Desember 2006

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA,**



SUHARDJA

**BERITA DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2006
NOMOR 27 SERI E**

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI MAJALENGKA

Nomor : 27 Tahun 2006

Tanggal : 7 Desember 2006

Tentang : **PETUNJUK PELAKSANAAN
PENILAIAN DAN PEMBERIAN
PENGHARGAAN CITRA KARYA
PELAYANAN PUBLIK
MAJALENGKA**

**PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN
PENGHARGAAN CITRA KARYA PELAYANAN PUBLIK
MAJALENGKA.**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Dalam era reformasi dan globalisasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif didalamnya. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik atau pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat ini merupakan tugas pokok aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat yang tercermin dalam segala bentuk kegiatan, baik dalam pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan jasa, termasuk dalam proses pengerahan sumber daya yang meliputi sistem manajemen, sarana/fasilitas, tenaga personil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan 2

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan ini, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil, dan kebutuhan dasar masyarakat pada kenyataannya masih dirasakan banyak kelemahan, banyak keluhan dan masih belum memuaskan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, seperti yang menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, serta sikap petugas yang kurang responsif dan lainnya.

Dalam hal Kondisi demikian maka prinsip transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, baik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta laporan hasil kinerjanya. Sehubungan dengan itu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan masyarakat adalah dengan melakukan stimulasi untuk merangsang semangat perbaikan dalam bentuk memberikan penghargaan kepada Unit Pelayanan Publik yang berhasil terseleksi menjadi unit pelayanan yang terbaik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Pengertian Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Keputusan 3

2. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan;
4. Janji Pelayanan adalah komitmen tertulis unit kerja pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat;
5. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
6. *Standar Operasional Prosedur* yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja pada unit organisasi yang bersangkutan;
7. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

9. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
10. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan publik yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja dengan kategori "terbaik" berdasarkan Keputusan Tim Penilai;
11. Unit Pelayanan Publik Baik adalah unit pelayanan publik yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja dengan kategori "baik" berdasarkan Keputusan Tim Penilai;
12. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk dengan Keputusan Bupati yang bertugas menilai kinerja pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka;
13. Citra Karya Pelayanan Publik Majalengka adalah Penghargaan Bupati Majalengka kepada Unit Pelayanan Publik terbaik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

C. Maksud dan Tujuan

1. Petunjuk Pelaksanaan Penilaian yang dilakukan dalam rangka kompetisi pelayanan publik dimaksudkan sebagai acuan guna memberikan kemudahan dan kesamaan persepsi bagi Tim Penilai dalam melakukan penilaian kinerja unit pelayanan publik;
2. Petunjuk Pelaksanaan Penilaian yang dilakukan dalam rangka kompetisi pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan objektivitas dan transparansi dalam pelaksanaan penilaian.

D. Sasaran 5

D. Sasaran

Dengan adanya petunjuk pelaksanaan penilaian yang dilakukan dalam rangka kompetisi pelayanan publik ini, maka sasaran yang ingin dicapai adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik guna memperoleh unit pelayanan yang memiliki kinerja terbaik dan baik.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik meliputi Visi atau Misi serta Motto Pelayanan, Sistem dan Prosedur Pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta penilaian oleh masyarakat secara langsung.

BAB II KOMPONEN DAN INDIKATOR PENILAIAN

Aspek-aspek yang menjadi obyek penilaian Tim Penilai mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut :

A. Visi, Misi, Motto Pelayanan dan Janji Pelayanan

Komponen ini berkaitan dalam upaya memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan publik terbaik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1. Visi dan atau misi serta motto pelayanan;
2. Kemampuan visi dan atau misi serta motto pelayanan yang dipandang mampu memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik terbaik;

3. Pengumuman visi dan atau misi serta motto pelayanan secara terbuka kepada masyarakat pengguna pelayanan;
4. Janji layanan.

B. Sistem dan Prosedur

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk, baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain : *Standar Operasional Prosedur* (SOP), pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan.

Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain : standar pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan keluhan. Indikator penilaian untuk sistem dan prosedur ini meliputi :

1. Prosedur tetap/*Standar Operasional Prosedur* (SOP) atau standar pelayanan;
2. Sistem pengelolaan berkas/dokumen;
3. Penerapan ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat;
5. Sistem pengelolaan mutu pelayanan;
6. Uraian tugas yang jelas;
7. Standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat;
8. Kelayakan biaya/tarif;

9. Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan;
10. Standar kualitas pelayanan yang berfungsi secara baik;
11. Mekanisme dan sarana pengaduan keluhan yang berfungsi dengan baik;
12. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.

C. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi : sikap dan perilaku, ketrampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1. Adanya pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai dalam pemberian pelayanan);
2. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
3. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
4. Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
5. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D. Sarana dan Prasarana

Komponen ini berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasarana yang dimiliki. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1. Optimalisasi sarana yang digunakan untuk proses pelayanan;
2. Kenyamanan sarana pelayanan yang tersedia kepada masyarakat pengguna dengan memperhatikan faktor kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan;
3. Sarana pengaduan keluhan yang berfungsi secara efektif.

BAB III

TIM PENILAI DAN MEKANISME PENILAIAN

A. Tim Penilai

Tim Penilai mempunyai tugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi dan evaluasi hasil penilaian melalui formulir yang telah ditetapkan. Keanggotaan Tim Penilai dibentuk dengan Keputusan Bupati.

B. Kurun Waktu Kegiatan Yang Dinilai

Penilaian kinerja terhadap unit pelayanan publik didasarkan pada hasil kegiatan yang dilaksanakan selama 1 (satu) tahun terakhir dihitung pada saat penilaian dilakukan.

C. Mekanisme Penilaian

Mekanisme penilaian pelayanan publik dilakukan melalui beberapa tahapan proses sebagai berikut :

1. Seleksi Awal

Tim Penilai melakukan seleksi awal terhadap unit pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka untuk kemudian dikelompokkan dalam kategori jenis pelayanan administrasi, jenis pelayanan barang, dan jenis pelayanan jasa. Pengelompokan jenis pelayanan ini dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Jenis 9

- a. Jenis pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain. Contoh jenis pelayanan ini adalah : Pelayanan Sertifikat Tanah, Pelayanan IMB, Pelayanan Adminitrasi Kependudukan (KTP, MTCR, Akta Kelahiran/Kematian), dan sebagainya.
- b. Jenis pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam suatu sistem secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : Pelayanan Listrik, Pelayanan Air Bersih, Pelayanan Telepon, dan sebagainya.
- c. Jenis pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : Pelayanan Angkutan Darat, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Perbankan, dan Pelayanan Pemadam Kebakaran, dan sebagainya.

2. Berdasarkan hasil verifikasi seleksi awal, Tim Penilai menetapkan calon-calon unit pelayanan publik yang akan dilombakan dalam kompetisi pelayanan publik tingkat Kabupaten;
3. Pelaksanaan penilaian yang meliputi : seleksi administratif, observasi, survey lapangan, wawancara, dan hasil informasi lainnya terhadap unit pelayanan publik yang telah ditetapkan berdasarkan hasil seleksi awal;
4. Pengolahan hasil pelaksanaan penilaian berdasarkan form yang telah ditentukan;
5. Penentuan Unit Pelayanan Publik dengan kategori "Terbaik" dan "Baik";
6. Penetapan Keputusan Bupati terhadap Unit Pelayanan Publik Terbaik dan Baik;
7. Pemberian penghargaan.

D. Metode Penilaian

Tata Cara Penilaian dilakukan dalam 5 (lima) tahap, yaitu :

1. Seleksi Administratif yaitu merupakan rangkaian kegiatan penilaian yang dilakukan untuk meneliti kelengkapan terhadap berkas-berkas administratif unit pelayanan publik;
2. Observasi yaitu merupakan rangkaian kegiatan penilaian yang dilakukan melalui kunjungan pengamatan secara langsung ke tempat unit pelayanan publik dengan cara mengidentifikasi semua komponen pelayanan yang akan dinilai;
3. Survey lapangan yaitu merupakan rangkaian kegiatan penilaian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan untuk diisi secara langsung oleh masyarakat dengan dipandu oleh Tim Penilai;

4. Proses Wawancara yaitu merupakan rangkaian kegiatan penilaian dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan unit pelayanan, dan atau petugas pelayanan lainnya yang memiliki keterkaitan;
5. Informasi lainnya yaitu merupakan rangkaian kegiatan penilaian dengan mencari data/informasi lain dari sumber skunder, baik berupa pendapat, laporan, pengaduan, dan temuan-temuan lainnya.

E. Teknik Penilaian

Rangkaian kegiatan dalam penilaian dan seleksi dilakukan dengan tata cara dan teknik penilaian sebagai berikut :

1. Penilaian terhadap unit pelayanan didasarkan pada hasil perhitungan jumlah angka penilaian pada Form A dan Form B;
2. Perhitungan angka penilaian untuk Form A dilakukan dengan cara :
 - a. Membuat nilai rata-rata indikator pada setiap komponen yang dinilai;
 - b. Mengalikan nilai rata-rata dimaksud dengan bobot masing-masing komponen;
 - c. Menjumlahkan nilai setiap komponen untuk memperoleh penilaian keseluruhan untuk Form A.
3. Perhitungan angka penilaian untuk Form B dilakukan dengan cara :
 - a. Menjumlahkan nilai yang diperoleh setiap komponen penilaian;
 - b. Membuat nilai rata-rata komponen.
 - c. Membuat nilai IKM dengan menjumlahkan seluruh nilai rata-rata komponen dibagi jumlah unsur pelayanan dikali nilai dasar, untuk memperoleh penilaian keseluruhan Form B.
4. Selain dua penilaian yang diperoleh melalui Form A dan Form B, penilaian unit pelayanan juga didasarkan atas informasi-informasi penting lainnya yang diperoleh di lapangan;

5. Pengolahan hasil penilaian lapangan dari Form A dan B harus sesuai dengan kategori jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan. Hasil pengolahan data dan informasi selanjutnya dijadikan bahan dalam penentuan unit pelayanan publik terbaik dan baik.
Calon unit pelayanan publik "Terbaik" dan "Baik", jika memenuhi standar nilai sebagai berikut :
 - a. Nilai Tertinggi dengan kategori "**Terbaik**"
 - b. Nilai Tinggi kesatu dan kedua dengan kategori "**Baik**".
6. Penetapan Unit Pelayanan Publik Terbaik dan Baik ditetapkan melalui sidang Tim Penilai dengan mempertimbangkan, menyetujui dan memutuskan hasil seleksi yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil dari sidang ini selanjutnya dapat ditetapkan melalui Keputusan Bupati Majalengka dan keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

F. Pelaporan Penilaian

Sebagai tindak lanjut dari penilaian lapangan, Tim Penilai wajib membuat laporan hasil penilaian kepada Bupati. Adapun format laporan sebagaimana termuat dalam halaman akhir petunjuk ini.

BAB IV PENGHARGAAN

A. Maksud dan Tujuan

Pemberian penghargaan dimaksudkan untuk :

Membangun semangat dan mendorong kreatifitas di lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan publik di jajaran instansi pemerintah serta BUMD dalam menciptakan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja mutu pelayanan serta menumbuhkan prinsip akuntabilitas dan transparansi aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Selengkapnya 13

B. Instrumen Penilaian Form B

Form B merupakan instrumen penilaian dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Form B merupakan kuesioner alat bantu survey yang harus diisi oleh anggota masyarakat pengguna pelayanan (sebagai responden) dapat terdiri dari unsur pengguna pelayanan sendiri, LSM lokal/setempat, Asosiasi profesi setempat, Anggota DPRD setempat, Pers/Wartawan media lokal.

Form B diisi melalui teknik wawancara dengan masyarakat yang dipandu oleh tim penilai, dalam hal ini tim penilai dapat mengatur acara mencari/menemui responden para pengguna pelayanan ketika dalam kunjungan observasi di lokasi unit pelayanan.

C. Tabulasi Form A dan Form B

Form A dan Form B setelah terisi dengan penilaian agar dilakukan tabulasi menggunakan formulir tabulasi yang tersedia, dan dirumuskan kesimpulan angka/nilai peroleh atas unit pelayanan yang dinilai. Hasil penggabungan angka/nilai dari Form A ditambah Form B merupakan nilai yang diperoleh pada unit pelayanan.

BAB VI LAIN-LAIN

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penilaian unit pelayanan masyarakat, maka setiap anggota kelompok tim penilai agar memperhatikan petunjuk sebagai berikut :

1. Masing-masing kelompok/tim penilai bertanggung jawab untuk menyebarkan Form B kepada anggota masyarakat dan menarik kembali untuk pengolahan datanya;

2. Masing-masing 16

2. Masing-masing anggota tim penilai berhak meneliti/menilai dan bertanggung jawab untuk mentabulasi hasil penilaiannya dari Form A dan Form B dengan menggunakan formulir tabulasi yang tersedia;
3. Masing-masing kelompok/tim penilai menyimpulkan/menetapkan angka penilaian atas unit pelayanan yang dinilai berdasarkan hasil tabulasi/penilaian masing-masing anggotanya dan melaporkannya kepada tim pengarah melalui ketua tim penilai;
4. Dalam penilaian agar mencermati dan mengenali setiap proses pelayanan dan simpul-simpulnya serta kondisi yang terjadi dilapangan/lokasi unit pelayanan;
5. Sedapat mungkin mencari tahu/informasi dan mengamati fakta dari masyarakat pengguna pelayanan, misalnya dengan menghubungi unsur/anggota masyarakat setempat, LSM , Anggota DPRD, dan lain-lain;
6. Dalam pengamatan agar memperhatikan sikap perilaku pelayanan (service attitude) petugas unit pelayanan dan tidak hanya terpaku pada penampilan fisik sarana/fasilitas pada unit pelayanan;
7. Bersikap objektif/independen, tidak terpengaruh oleh suatu pemberian hadiah/oleh-oleh dalam bentuk apapun;
8. Berusaha mencari tahu dampak positif pemanfaatan (out come) dari kegiatan pelayanan masyarakat maupun dampak negatifnya apabila ada, sebagai pertimbangan pemahaman atau pengurangan nilai bagi unit pelayanan.

Form A
FORMULIR PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN
(Penilaian Lapangan)

Nama Unit Pelayanan	:	<input type="text"/>
Kelompok Pelayanan *)	:	<input type="text"/>
Instansi / Lembaga	:	<input type="text"/>
Lokasi / Daerah	:	<input type="text"/>

Keterangan :

Lingkarilah nilai yang sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan pada kolom nilai.

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
1.	Visi dan atau misi serta motto pelayanan (Bobot 25 %)	1) Apakah terdapat visi dan atau misi yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik ?	1	Tidak ada visi/misi	0
			2	Ada, namun sulit untuk dimengerti	40
			3	Ada, namun tidak relevan dengan pelayanan	50
			4	Ada, namun tidak memotivasi	60
			5	Ada, cukup memotivasi	80
			6	Ada, bersifat menantang dan memotivasi	100
		2) Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik ?	7	Tidak ada motto pelayanan	0
			8	Ada, namun sulit untuk dimengerti	40
			9	Ada, namun tidak relevan dengan pelayanan	50
			10	Ada, namun tidak memotivasi	60
			11	Ada, cukup memotivasi	80
			12	Ada, bersifat menantang dan memotivasi	100
		3) Apakah motto pelayanan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat ?	13	Tidak diumumkan, hanya diketahui oleh pegawai	30
			14	Tidak diumumkan, namun hanya diletakan di dinding dalam ruang pimpinan	40
			15	Tidak diumumkan, namun hanya diletakan di dinding dalam ruang pegawai	50
			16	Diumumkan, namun tidak secara jelas tampak	60
			17	Diumumkan, cukup jelas dilihat	80

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
			18	Diumumkan, sangat jelas dapat dilihat	100
		4) Apakah terdapat janji layanan?	19	Tidak ada janji layanan	0
			20	Ada, namun tidak diumumkan	40
			21	Diumumkan, tidak jelas dan tidak dilaksanakan	60
			22	Diumumkan, jelas namun tidak dilaksanakan	80
			23	Diumumkan, jelas dan dilaksanakan dengan baik	100
		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 1		Jumlah skor indikator 1 s.d 4	
		Rata-rata Skor Komponen 1		Jumlah skor komponen 1 dibagi 4	
		Nilai Komponen 1		Rata-rata skor komponen 1 dikali bobot komponen 1	
2.	Sistem dan Prosedur Pelayanan (Bobot 25%)	1) Apakah terdapat prosedur tetap (<i>standar operating procedures - SOP</i>) atau standar pelayanan?	24	Tidak ada	0
			25	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			26	Ada, dan berfungsi dengan baik	100
		2) Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?	27	Tidak ada	0
			28	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			29	Ada, dan berfungsi dengan baik	100
		3) Apakah terdapat ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik	30	Tidak ada	0
			31	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
			32	Ada, dan berfungsi dengan baik	100
		4) Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat	33	Tidak ada	0
			34	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			35	Ada, dan berfungsi dengan baik	100
		5) Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?	36	Tidak ada	0
			37	Ada, namun tidak berfungsi sama sekali	50
			38	Ada, namun berfungsi sebagian	75
			39	Ada, dan berfungsi dengan baik	100
		6) Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas ?	40	Tidak ada	0
			41	Ada, namun tidak jelas	40
			42	Ada dan jelas namun tidak dilaksanakan	60
			43	Ada dan jelas serta dilaksanakan dengan konsisten	100
		7) Apakah terdapat standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat ?	44	Tidak ada	0
			45	Ada, namun tidak diumumkan	40
			46	Ada, diumumkan, namun tidak dilaksanakan	60
			47	Ada, diumumkan, namun hanya sebagian dilaksanakan	80
			48	Ada, diumumkan dan dilaksanakan dengan baik	100

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
			60	Ada, ditepati, bahkan bisa lebih cepat	100
		10) Apakah ada standar kualitas pelayanan yang berfungsi secara baik ?	61	Tidak ada	0
			62	Ada, tidak diumumkan	40
			63	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50
			64	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60
			65	Ada, diumumkan, pada umumnya ditepati	80
			66	Ada, ditepati, bahkan bisa lebih cepat	100
		11) Apakah terdapat mekanisme penanganan pengaduan/ keluhan yang berfungsi dengan baik ?	67	Tidak ada	0
			68	Ada, tetapi tidak jelas, tidak diumumkan dan tidak tersedia petugas yang menangani	40
			69	Ada, kurang jelas prosedurnya, tidak diumumkan dan tidak tersedia petugas yang menangani	50
			70	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan tetapi tidak tersedia petugas yang menangani	60
			71	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan, tersedia petugas yang menangani tetapi tidak ditindaklanjuti	80

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
			72	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan dan tersedia petugas yang menangani serta ditindaklanjuti	100
		12) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat ?	73	Sangat tertutup, tidak ada informasi pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat	0
			74	Petugas hanya memberikan jika ditanya	40
			75	Hanya sebagian kecil informasi diberikan kepada masyarakat, informasi pelayanan yang penting masih bersifat tertutup	50
			76	Hanya sebagian informasi penting diberikan kepada masyarakat, informasi pelayanan penting lainnya dapat ditanyakan kepada petugas	60
			77	Semua informasi penting diberikan kepada masyarakat, namun informasi yang sifatnya mendukung harus ditanyakan kepada petugas	80
			78	Semua informasi yang diperlukan masyarakat dapat diakses	100
		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 2		Jumlah skor indikator 1 s.d 12	
		Rata-rata Skor Komponen 2		Jumlah skor komponen 2 dibagi 12	

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		Nilai Komponen 2		Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen 2	
3.	Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (Bobot 25%)	1) Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai) dalam pemberian pelayanan?	79	Tidak ada	0
			80	Ada, namun tidak berfungsi/tidak diterapkan	40
			81	Ada, namun sebagian besar tidak berfungsi/tidak diterapkan	50
			82	Ada, hanya sebagian kecil yang berfungsi/diterapkan	60
			83	Ada, sebagian besar berfungsi/diterapkan	80
			84	Ada, berfungsi/diterapkan dengan baik	100
		2) Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	85	Sangat buruk	0
			86	Buruk	40
			87	Kurang baik	50
			89	Cukup Baik	60
			90	Baik	80
		91	Sangat Baik	100	
		3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	92	Sangat tidak disiplin	0
			93	Tidak disiplin	40
			94	Kurang disiplin	50
			95	Cukup disiplin	60
			96	Disiplin	80
			97	Sangat disiplin	100
		4) Bagaimana tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	98	Sangat tidak peka/responsif	0
			99	Tidak peka/responsif	40
100	Kurang peka/responsif		50		
101	Cukup peka/responsif		60		
102	Peka/responsif		80		
103	Sangat peka/responsif		100		

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		5) Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	104	Sangat tidak terampil (sangat lamban, malas)	0
			105	Tidak terampil	40
			106	Kurang terampil	50
			107	Cukup terampil	60
			108	Terampil	80
			109	Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)	100
		6) Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat ?	110	Tidak ada sama sekali	0
			111	Ada, namun sangat jarang dilakukan dan tidak relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan	40
			112	Ada, sangat jarang dilakukan, hanya untuk keterampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	50
			113	Ada, cukup sering, hanya sebagian yang relevan untuk keterampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	60
			114	Ada, sering, tetapi tidak selalu kontinyu, dan sesuai/relevan dengan keterampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	80
			115	Secara kontinyu diadakan, sesuai dengan kebutuhan	100

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai	
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 3		Jumlah skor indikator 1 s.d 6		
		Rata-rata Skor Komponen 3		Jumlah skor komponen 3 dibagi 6		
		Nilai Komponen 3		Rata-rata skor komponen 3 dikali bobot komponen 3		
4.	Sarana dan Prasarana (Bobot 25%)	1) Apakah sarana yang digunakan untuk proses pelayanan telah digunakan secara optimal?	116	Sarana tidak dipergunakan sama sekali	0	
			117	Hanya sebagian kecil sarana yang digunakan	40	
			118	Sebagian besar sarana dipergunakan secara optimal	80	
			119	Semua sarana dipergunakan secara optimal	100	
		2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna? (Perhatikan : kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	120	Sederhana, kotor, tidak layak, tidak dapat dimanfaatkan sehingga mengganggu kenyamanan	30	
			121	Sederhana, tetapi kurang bersih, kurang layak, dan kurang dapat dimanfaatkan sehingga mengganggu kenyamanan	40	
			122	Sederhana, namun cukup bersih, cukup layak dan cukup bermanfaat sehingga cukup memberikan kenyamanan	60	
			123	Sederhana, bersih, layak dan bermanfaat sehingga cukup memberikan kenyamanan	80	

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
			124	Sangat bersih, layak dan bermanfaat sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan	100
		3) Apakah tersedia sarana pengaduan keluhan yang berfungsi secara efektif?	125	Tidak ada	30
			126	Ada, hanya berupa satu kotak saran kecil yang tidak terpelihara	40
			127	Ada, hanya berupa satu kotak saran kecil yang terpelihara dengan baik	50
			128	Ada, berupa satu kotak saran dengan ukuran memadai yang terpelihara dengan baik	60
			129	Ada, tidak hanya kotak saran, tetapi juga ada loket/petugas yang menerima keluhan	80
			130	Ada, tidak hanya kotak saran, tetapi juga ada loket/petugas yang menerima keluhan, fasilitas telepon tol, email dan lainnya	100
		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 4		Jumlah skor indikator 1 s.d 3	
		Rata-rata Skor Komponen 4		Jumlah skor komponen 4 dibagi 3	
		Nilai Komponen 4		Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4	

Keterangan :

Lingkarilah nilai yang sesuai dengan aituasi dan kondisi di lapangan pada kolom ini.

Form B
Formulir Penilaian Unit Pelayanan Oleh Masyarakat
(Penilaian Lapangan)

I. DATA MASYARAKAT (<i>RESPONDEN</i>)		Diisi Oleh Petugas
(Dilengkapi kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta wa 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya	

Nama	
NIP/DATA LAIN	

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*) 1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayan. a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	P*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayan. a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayan di unit ini. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

		P*)
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	
	a. Selalu tidak sesuai	1
	b. Kadang-kadang sesuai	2
	c. Banyak sesuai	3
	d. Selalu sesuai	4

		P*)
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	
	a. Tidak nyaman	1
	b. Kurang nyaman	2
	c. Nyaman	3
	d. Sangat nyaman	4

**) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)*

Hasil Penilaian Form A dan B
(Untuk masing-masing unit pelayanan)

Nama Unit Pelayanan	:	
Kelompok Pelayanan	:	
Hasil Penilaian Form A	:	
Hasil Penilaian Form B (Menggunakan IKM)	:	
Nilai Akhir (Form A + Form B)/2	:	
Kualifikasi	:	() Piala () Piagam
Catatan Keunggulan UPPT	:	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

**Tim Penilai
Unit Pelayanan Publik
Tahun 2006**

(.....)

BUPATI MAJALENGKA,

Cap/Ttd

TUTTY HAYATI ANWAR

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA**


SUHARDJA