



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : PER/25 /M.PAN/05/2006

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah;
- b. bahwa terhadap kinerja unit pelayanan publik yang telah dinilai dan menunjukkan kinerja terbaik, diberikan penghargaan oleh pemerintah;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b perlu ditetapkan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor: 125 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437);

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PELAYANAN PUBLIK**
- PERTAMA** : Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran I dan II Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

- KEDUA : Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah.
- KETIGA : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Mei 2006

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Taufiq Effendi



Lampiran 1
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : PER/ 25 /M.PAN/05/2006

Tanggal : 19 Mei 2006

PEDOMAN
PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan dapat diwujudkan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek, antara lain kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana, akuntabilitas, dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Sehubungan dengan itu, langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ialah dengan memberikan stimulasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Guna mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik yang obyektif, diperlukan pedoman penilaian yang antara lain memuat kriteria dan mekanisme penilaian yang jelas dan transparan. Bagi

unit pelayanan publik yang dinilai mempunyai kinerja pelayanan terbaik akan diberikan penghargaan oleh pemerintah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini sebagai acuan bagi tim penilai dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk mewujudkan penilaian kinerja unit pelayanan publik yang obyektif dan transparan.

C. Sasaran

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik guna memperoleh unit pelayanan yang memiliki kinerja terbaik.

D. Ruang Lingkup Penilaian

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi dan atau misi serta motto pelayanan; sistem dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia (SDM) pelayanan; sarana dan prasarana serta penilaian oleh masyarakat secara langsung.

E. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Standar Pelayanan** 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.

3. **Standard Operating Procedures (SOP)** adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan.
4. **Penyelenggara Pelayanan** adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.
5. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).
6. **Pembina Teknis Pelayanan** adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. **Unit Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. **Kinerja Unit Pelayanan Publik** adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. **Unit Pelayanan Publik Terbaik** adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
10. **Tim Penilai** adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota.
11. **Pemberi Pelayanan** adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

12. **Penerima Pelayanan** adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
13. **Biaya Pelayanan** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun), yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

II. Organisasi Penilai dan Mekanisme Seleksi

A. Organisasi

Organisasi yang melakukan seleksi dan Tim Penilai adalah sebagai berikut:

1. Tim Pengarah.

Tim Pengarah terdiri dari:

a. Tim Pengarah Tingkat Pusat

Tim Pengarah Tingkat Pusat mempunyai tugas menentukan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja pelayanan terbaik untuk selanjutnya ditetapkan melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keanggotaan Tim Pengarah Tingkat Pusat terdiri dari:

Ketua : Menteri Negara PAN

Wakil Ketua : Sekretaris Kementerian Negara PAN

Sekretaris : Deputi Bidang Pelayanan Publik

Anggota : Para Eselon I Kementerian Negara PAN

b. Tim Pengarah Tingkat Provinsi

Tim Pengarah Tingkat Provinsi mempunyai tugas menentukan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja pelayanan terbaik tingkat provinsi untuk selanjutnya ditetapkan oleh gubernur.

Keanggotaan Tim Pengarah Tingkat Provinsi terdiri dari:

Ketua : Gubernur

Wakil Ketua : Sekretaris Daerah Provinsi

Sekretaris : Biro yang menangani ortala

Anggota : Kepala Badan Pengawasan Daerah,
Kepala Badan Kepegawaian Daerah,
Kepala Biro Organisasi Provinsi dan
pejabat lain yang ditunjuk.

c. Tim Pengarah Tingkat Kabupaten/Kota

Tim Pengarah Tingkat Kabupaten/Kota mempunyai tugas menentukan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja pelayanan terbaik tingkat kabupaten/kota untuk selanjutnya ditetapkan oleh bupati/walikota.

Keanggotaan Tim Pengarah Tingkat Kabupaten/Kota terdiri dari:

Ketua : Bupati/Walikota

Wakil Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota

Sekretaris : Bagian Tatalaksana

Anggota : Kepala Badan Pengawasan Daerah,
Kepala Badan Kepegawaian Daerah,
Kepala Bagian Tatalaksana dan pejabat
lain yang ditunjuk.

2. Tim Penilai.

Tim Penilai mempunyai tugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi dan evaluasi hasil penilaian melalui formulir yang telah ditetapkan. Tim Penilai terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

Tim Penilai meliputi :

a. Tim Penilai Pusat

Tim Penilai Pusat mempunyai tugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan gubernur, kepala LPND, Kapolri, pimpinan BUMN dan selanjutnya disampaikan kepada Tim Pengarah Tingkat Pusat.

Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari:

Ketua : Deputi Bidang Pelayanan Publik

Sekretaris : Asisten Deputi Evaluasi Kinerja Pelayanan

Anggota : Pejabat Kementerian Negara PAN, instansi terkait, Perguruan Tinggi, LSM dan media massa yang ditetapkan oleh Keputusan Men.PAN.

b. Tim Penilai Departemen/LPND/Kepolisian RI

Tim Penilai Departemen/LPND/Kepolisian RI mempunyai tugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan dan selanjutnya disampaikan kepada Men.PAN melalui Tim Penilai Pusat

Keanggotaan Tim Penilai Departemen/LPND/Kepolisian RI terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

c. Tim Penilai Provinsi

Tim Penilai Provinsi mempunyai tugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan hasil ketetapan bupati/walikota dan selanjutnya disampaikan kepada Men.PAN melalui Tim Penilai Pusat.

Keanggotaan Tim Penilai Provinsi terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

d. Tim Penilai Kabupaten/Kota

Tim Penilai Kabupaten/Kota mempunyai tugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan untuk ditetapkan melalui keputusan bupati/walikota dan selanjutnya disampaikan kepada gubernur melalui Tim Penilai Provinsi

Keanggotaan Tim Penilai Kabupaten/Kota terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik, dengan susunan: ketua, sekretaris dan anggota.

B. Mekanisme Seleksi

Pengajuan usulan calon unit pelayanan terbaik di lingkungan pemerintah kabupaten/kota disampaikan kepada pemerintah provinsi, sedangkan departemen/LPND/POLRI dan atau BUMN disampaikan langsung kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut:

1. Seleksi awal

Seleksi awal terhadap unit pelayanan dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota, pemerintah provinsi, departemen/LPND/POLRI dan atau BUMN. Calon unit pelayanan publik terbaik dikelompokkan dalam jenis : BUMN, BUMD, Unit Pelayanan Pusat dan Unit

Pelayanan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.
Kriteria yang digunakan antara lain:

- a. Sejauhmana calon unit pelayanan publik terbaik tersebut memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana tertuang dalam Kep. Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Upaya dan inovasi yang telah dilakukan calon unit pelayanan publik terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Sertifikasi yang telah diperoleh.
- d. Prestasi menonjol lainnya yang telah dicapai/diperoleh selama 1 (satu) tahun terakhir.

2. Pengajuan calon unit pelayanan publik terbaik

Unit pelayanan di lingkungan pemerintah provinsi/kabupaten/kota yang telah melalui seleksi awal diajukan oleh gubernur kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Untuk departemen/LPND/POLRI dan atau BUMN, calon unit pelayanan publik terbaik diajukan oleh menteri/pimpinan LPND/KAPOLRI dan atau pimpinan BUMN kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Pengajuan calon unit pelayanan publik terbaik dilampiri dengan hasil penilaian awal (Form.A dan Form.B), dan profil unit yang bersangkutan meliputi :

- a. Tugas pokok dan fungsi unit pelayanan
- b. Kebijakan internal peningkatan kualitas pelayanan dan hasil-hasil yang telah diperoleh (Standar Pelayanan/SOP, Juknis, Juklak)

- c. Upaya dan inovasi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
 - d. Sertifikasi yang telah diperoleh
 - e. Prestasi menonjol lainnya yang telah dicapai selama 1 (satu) tahun terakhir
 - f. Fasilitas/sarana prasarana pelayanan yang tersedia
 - g. SDM penyelenggara pelayanan (jumlah dan kualifikasi)
3. **Pemeriksaan berkas**, dilakukan oleh Tim Penilai Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara terhadap calon unit pelayanan publik terbaik yang diusulkan oleh gubernur, menteri, pimpinan LPND/KAPOLRI dan atau pimpinan BUMN.

III. Metode Penilaian

A. Tata Cara Penilaian

1. Seleksi Administratif

Rangkaian kegiatan penelitian terhadap berkas usulan yang masuk untuk meneliti kelengkapan berkas.

2. Penilaian Lapangan

Rangkaian kegiatan penelitian kepada calon Unit Pelayanan Publik Terbaik untuk memperoleh data/informasi yang diperlukan dalam penilaian. Pelaksanaan penilaian dilakukan secara terbuka dan obyektif oleh unsur masyarakat pengguna pelayanan dan dibantu oleh Tim Penilai dari Kementerian Negara PAN sebagai mediator dan fasilitator

Langkah-langkah penilaian adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi yaitu kunjungan pengamatan pada calon Unit Pelayanan Publik Terbaik secara langsung, melakukan identifikasi semua komponen pelayanan yang akan dinilai dan memberikan *assessment* terhadap kinerja pelayanan yang telah diperoleh calon Unit Pelayanan Publik Terbaik.
- b. Melakukan survey dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan untuk diisi secara langsung oleh masyarakat dengan dipandu melalui wawancara oleh Tim Penilai.
- c. Melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan unit pelayanan, dan atau pihak lain yang memiliki keterkaitan, dan mencari data/informasi lain dari sumber sekunder baik berupa pendapat, laporan, pengaduan dan temuan-temuan lain.

B. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian terdiri dari 2 (dua) Form, yaitu:

1. **Form A**, digunakan oleh Tim Penilai untuk *assessment* melalui observasi.
2. **Form B**, instrumen ini merupakan penilaian dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tim Penilai Provinsi wajib melaporkan hasil survei IKM unit pelayanan yang diusulkan kepada Tim Penilai Pusat pada saat penilaian lapangan.

C. Komponen dan Kriteria Penilaian

Aspek-aspek yang menjadi obyek penilaian Tim Penilai mencakup komponen dan kriteria penilaian meliputi:

1. **Visi dan atau misi serta motto pelayanan.** Komponen ini berkaitan dengan visi dan atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Visi dan atau misi serta motto pelayanan.
- b. Kemampuan visi dan atau misi serta motto pelayanan dipandang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- c. Pengumuman visi dan atau misi serta motto pelayanan secara terbuka kepada masyarakat pengguna pelayanan.
- d. Janji layanan.

2. **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 Operating Procedures (SOP)*, pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain : standar pelayanan yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan keluhan.

Kriteria penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi:

- a. Prosedur tetap / *Standar Operating Procedure (SOP)* atau standar pelayanan.
- b. Sistem pengelolaan berkas/dokumen.
- c. Penerapan ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat.
- e. Sistem pengelolaan mutu pelayanan.
- f. Uraian tugas yang jelas.

- g. Standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat.
- h. Kelayakan biaya/tarif pelayanan yang dikenakan layak.
- i. Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan.
- j. Standar kualitas pelayanan yang berfungsi secara baik.
- k. Mekanisme dan sarana pengaduan keluhan yang berfungsi dengan baik.
- l. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.

3. **Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan.** Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, ketrampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Adanya pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai dalam pemberian pelayanan).
- b. Sikap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. **Sarana dan Prasarana.** Komponen ini berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Optimalisasi sarana yang digunakan untuk proses pelayanan.
- b. Kenyamanan sarana pelayanan yang tersedia kepada masyarakat pengguna (perhatikan : kebersihan, kesederhaaan, kelayakan dan kemanfaatan).
- c. Sarana pengaduan keluhan yang berfungsi secara efektif.

D. Teknik Penilaian

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 untuk memperoleh penilaian keseluruhan untuk 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 dilapangan.
5. Format form A dan B terdapat pada lampiran pedoman ini.

6. Pengolahan hasil penilaian lapangan dari form A dan B yang dinyatakan sebagai unit pelayanan publik terbaik harus sesuai dengan kategori jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan. Hasil pengolahan data dan informasi selanjutnya dijadikan bahan masukan untuk Tim Pengarah dalam sidang penetapan unit pelayanan publik terbaik. Calon unit pelayanan publik terbaik dinyatakan sebagai unit pelayanan publik terbaik jika memenuhi standar nilai:
 - a. 91 – 100, kategori nilai **“terbaik”**, berhak mendapat **Piala Citra Pelayanan Prima**, sedangkan
 - b. 81 – 90, kategori nilai **“baik”**, berhak mendapat **Piagam Penghargaan**
7. Penetapan Unit Pelayanan Publik Terbaik melalui sidang Tim Pengarah dengan mempertimbangkan, menyepakati dan memutuskan hasil seleksi unit pelayanan untuk ditetapkan menjadi Unit Pelayanan Publik **“Terbaik”** dan **“Baik”**, ditetapkan melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

E. Pelaporan Penilaian

Sebagai tindak lanjut dari penilaian lapangan, Tim Penilai wajib membuat laporan hasil penilaian. Adapun format laporan sebagaimana termuat dalam lampiran pedoman ini.

IV. Penganugerahan Penghargaan

Penganugerahan penghargaan berupa piala dan piagam dilakukan oleh Presiden RI dalam suatu upacara yang disiapkan dan dijadwalkan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

V. Lain-lain

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penelitian dan penilaian unit pelayanan publik calon percontohan, maka setiap anggota Tim Penilai wajib mentaati dan menggunakan instrumen penilaian ini dengan sebaik-baiknya dan melaksanakan penilaian secara obyektif, serta bekerjasama dengan sesama anggota Tim Penilai.

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

Taufiq Effendi

Form A
FORMULIR PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN
(Penilaian Lapangan)

Nama Unit Pelayanan	:								
Kelompok Pelayanan*)	:	1.	BUMN	2.	BUMD	3.	Unit Pelayanan Pusat	4.	Unit Pelayanan Pemda
Instansi/Lembaga	:								
Lokasi/Daerah	:								

Keterangan :

1. *) **Lingkarilah sesuai dengan kelompok pelayanan masing-masing**
2. **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 diletakkan di dinding dalam ruang pimpinan	40
			15	Tidak diumumkan, namun hanya diletakkan di dinding dalam ruang pegawai	50
			16	Diumumkan, namun tidak secara jelas tampak	60
			17	Diumumkan, cukup jelas dilihat	80
			18	Diumumkan, sangat jelas dapat dilihat	100

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai		
		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>standard operating procedures</i> - SOP) 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		
			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		

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		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
		8) Apakah biaya/tarif pelayanan yang dikenakan layak ?	49	Biaya/tarif tidak jelas, tidak diumumkan, tidak ada dasar hukum penetapan	30
			50	Biaya/tarif diumumkan, tetapi tidak ada dasar hukum penetapan	40
			51	Biaya/tarif diumumkan, ada dasar hukum penetapan, tetapi biaya/tarif sebenarnya lebih besar	50
			52	Biaya/tarif diumumkan, ada dasar hukum penetapan namun tidak konsekuen dalam pelaksanaan	60
			53	Biaya/tarif diumumkan, ada dasar hukum penetapan, namun masih ada biaya tambahan	80
			54	Biaya/tarif diumumkan, ada dasar hukum penetapan, dan dilaksanakan secara konsekuen	100

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator		Perkiraan Kondisi	Nilai
		9) Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?	55	Tidak ada	0
			56	Ada, tidak diumumkan	40
			57	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50
			58	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60
			59	Ada, diumumkan, pada umumnya ditepati	80
			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 baik.	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
			72	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan dan tersedia petugas yang menangani serta ditindaklanjuti	100

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
		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	
		Nilai komponen 2		Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen 2	

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
3.	Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (Bobot 25 %)	1) Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai dalam pemberian pelayan)?	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 ketrampilan 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 ketrampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	50
			113	Ada, cukup sering, hanya sebagian yang relevan untuk ketrampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	60
			114	Ada, sering, tetapi tidak selalu kontinyu, dan sesuai/relevan dengan ketrampilan tertentu yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	80
			115	Secara kontinyu diadakan, sesuai dengan kebutuhan	100
		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	

No.	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai		
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		
			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 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 3				Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4			

Lampiran 3
 Peraturan Menteri Negara
 Pendayagunaan Aparatur Negara
 Nomor : PER/ 25 /M.PAN/05/2006
 Tanggal : 19 Mei 2006

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Dilingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
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 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

Nama	
NIP/DATA LAIN	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

*) 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 sesuainya.	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)

Lampiran 4
 Peraturan Menteri Negara
 Pendayagunaan Aparatur Negara
 Nomor : PER/ 25 /M.PAN/05/2006
 Tanggal : 19 Mei 2006

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

Nama Unit Pelayanan	:		
Kelompok Pelayanan	:	1	Pelayanan BUMN
		2	Pelayanan BUMD
		3	Pelayanan Unit Pelayanan Pusat
		4	Unit Pelayanan Pemda
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 Penilaian
 Unit Pelayanan Publik Terbaik
 Tahun 2006**

(.....)

Lampiran 5
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor : PER/ 25 /M.PAN/05/2006
Tanggal : 19 Mei 2006

**LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PENILAIAN
UNIT PELAYANAN PUBLIK TERBAIK**

Provinsi :
Unit Pelayanan yang dinilai : 1.
2.
3.
4.
5.
Tim Penilai :
• Koordinator/Ketua :
• Sekretaris/Anggota :
• Anggota : 1.
2.
3.
4.
5.