



**MENTERI NEGARA  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

**NOMOR : PER/26/M.PAN/05/2006**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI  
ANTAR KABUPATEN/KOTA**

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten/kota, dilakukan berbagai upaya pembinaan, antara lain melalui kompetisi dengan menilai kinerja kabupaten/kota;
- b. bahwa untuk maksud tersebut diperlukan pedoman penilaian kinerja kabupaten/kota dalam bentuk 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. Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

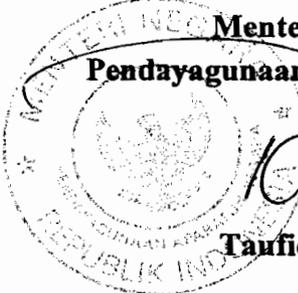
**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA  
PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA  
PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR  
KABUPATEN/KOTA**

**PERTAMA :** Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan kompetisi antar kabupaten/kota sebagaimana tersebut dalam lampiran 1 dan 2 peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

- KEDUA : Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan kompetisi antar kabupaten/kota sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian.
- KETIGA : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal 24 Mei 2006

 **Menteri Negara**  
**Pendayagunaan Aparatur Negara,**  
  
**Taufiq Effendi**

**Lampiran 1**  
**Peraturan Menteri Negara**  
**Pendayagunaan Aparatur Negara**

---

Nomor : PER/ 26 /M.PAN/05/2006

Tanggal : 24 Mei 2006

**PEDOMAN**  
**PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
**DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI**  
**ANTAR KABUPATEN/KOTA**

**I. Pendahuluan**

**A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada daerah, khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh bupati/walikota sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan diantaranya kepada seluruh gubernur dan bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui

transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah kabupaten/kota memerlukan komitmen yang kuat, kreativitas, inovasi, dan terobosan dari bupati/walikota dan seluruh jajarannya dalam mengimplementasikan kebijakan di bidang pelayanan publik. Kenyataan di beberapa daerah dimana pimpinan beserta jajarannya mempunyai komitmen yang kuat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, telah menunjukkan kemajuan yang cukup menggembirakan. Sementara itu masih banyak daerah lain yang belum menunjukkan kemajuan sebagaimana diharapkan.

Berdasarkan pengalaman, adanya kompetisi pada unit pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong guna memotivasi dan meningkatkan kinerja unit pelayanan tersebut. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten/kota, dipandang perlu dilakukan kompetisi melalui penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota.

Agar pelaksanaan kompetisi ini dapat berjalan dengan baik, perlu disusun suatu pedoman penilaian kinerja peningkatan kualitas pelayanan publik antar kabupaten/kota berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **B. Maksud dan Tujuan**

1. Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan kompetisi antar kabupaten/kota ini dimaksudkan sebagai acuan guna memberi kemudahan dan kesamaan persepsi bagi Tim Penilai dalam melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan kompetisi antar kabupaten/kota ini bertujuan untuk mewujudkan objektivitas dan transparansi dalam pelaksanaan penilaian.

### **C. Sasaran**

Dengan pedoman ini sasaran yang ingin dicapai, yaitu bahwa melalui penilaian kinerja dapat diketahui kabupaten/kota yang memiliki predikat terbaik dan baik.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penilaian kinerja kabupaten/kota, meliputi: kebijakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat, pemberian penghargaan dan sanksi, pembinaan teknis, peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai, korporatisasi unit pelayanan, pengembangan manajemen pelayanan, penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik, pengembangan dan pemanfaatan *e-government*, penerapan standar ISO 9001-2000, pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan, dan kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah.

### **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 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.

3. *Standard Operating Procedures* (SOP) atau prosedur tetap (Protap) adalah prosedur kerja secara rinci yang dibakukan untuk digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan kegiatan.
4. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja/organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara di pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).
5. Pembina pelayanan adalah instansi/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Unit pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. Kinerja kabupaten/kota adalah tingkat keberhasilan pemerintah kabupaten/kota dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
8. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun provinsi untuk melakukan penilaian kinerja kabupaten/kota.
9. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.

11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

## **II. Komponen dan Indikator Penilaian**

Materi penilaian dituangkan dalam beberapa komponen penilaian dan indikator yang menggambarkan kinerja kabupaten/kota meliputi, antara lain:

**A. Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisi Pelayanan Publik,** yaitu penyederhanaan peraturan perundang-undangan serta penataan kelembagaan, kepegawaian, dan tatalaksana dalam upaya peningkatan pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan.
2. Organisasi unit pelayanan yang ditetapkan.
3. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu.
4. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu.
5. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.
6. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.
7. Penetapan standar pelayanan publik / SOP (*Standard Operating Procedure*)

**B. Kebijakan peningkatan partisipasi masyarakat,** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam mendorong dan memelopori partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pembentukan Ombudsman Daerah.
3. Unit pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
4. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara kabupaten/kota dengan Lembaga Swadaya Masyarakat.

**C. Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi,** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam memberikan penghargaan kepada unit dan atau petugas penyelenggara pelayanan publik yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penerapan sanksi/ hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Pengaturan pemberian penghargaan bagi petugas unit pelayanan publik.
2. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai/ unit pelayanan yang menunjukkan prestasi kerja baik.
3. Penerapan sanksi/hukuman administratif bagi para pegawai unit pelayanan publik.

**D. Pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik,** yaitu upaya pemerintah kabupaten/kota dalam pembinaan secara terus menerus dan berkesinambungan kepada unit penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kinerjanya, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada setiap unit pelayanan.
2. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan.

3. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan.

**E. Kebijakan korporatisasi unit pelayanan publik** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam upaya melakukan perubahan bentuk dan atau cara pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih profesional yang terdiri dari indikator penilaian, sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik dengan pihak ke-3.
2. Pihak ke-3 (swasta dan LSM ) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik.
3. Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

**F. Pengembangan manajemen pelayanan,** yaitu upaya penyempurnaan sistem dan prosedur terhadap proses bisnis internal pada unit pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat.
2. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan.
3. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan.
4. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan jemput bola.
5. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan.
6. Unit pelayanan publik yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

7. Unit pelayanan publik yang menerapkan sambungan langsung telepon (*hot-line service*) dan/atau pengelolaan SMS.

**G Kebijakan peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik**, yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pejabat/pegawai yang langsung berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Penyelenggaraan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.
3. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pelatihan teknis/ fungsional dari volume APBD.
4. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk peningkatan kinerja pelayanan publik.
5. Pegawai pemda pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program strata-2 dan atau strata-3.

**H. Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik**, yaitu apresiasi yang diberikan kepada lembaga atau perorangan yang berhasil dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penghargaan dari lembaga resmi internasional.
2. Penghargaan dari pemerintah pusat.
3. Penghargaan dari pemerintah provinsi.

**I. Kebijakan pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan**, yaitu kebijakan pembangunan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten/kota di bidang kemasyarakatan dan

kesejahteraan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Pembebasan biaya SPP bagi pelajar.
2. Pemberian beasiswa bagi pelajar.
3. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD.
4. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional.
5. Penetapan kebijakan daerah dalam pembebasan biaya berobat di luar ASKES.
6. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES.
7. Prosentase rata-rata peningkatan *Human Development Index (HDI)*.
8. Prosentase peningkatan Keluarga Sejahtera (KS) ke KS-3.

**J. Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah,** yaitu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten/kota dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah.
2. Prosentase rata-rata peningkatan produk domestik regional bruto (PDRB).
3. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak.
4. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja.
5. Prosentase rata-rata angka kemiskinan.

**K. Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government*** yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan

pemerintahan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan *e-government* di kabupaten/kota.
2. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual menjadi elektronik (menggunakan teknologi informasi).
3. Penerapan sistem informasi pada unit pelayanan publik.
4. Penetapan pembangunan *homepage*/situs kabupaten/kota.

L. Penerapan standar ISO 9001-2000, yaitu penerapan manajemen mutu standar ISO 9001-2000 terhadap penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Unit pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO.
2. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.
3. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO.

### **III. Tim Penilai dan Mekanisme Penilaian**

#### **A. Tim Penilai**

Penilaian akan dilaksanakan oleh Tim Penilai, yang terdiri dari:

1. **Tim Penilai Tingkat Pusat**
  - a. Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari Pejabat Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan instansi terkait.
  - b. Susunan dan jumlah anggota Tim Penilai Tingkat Pusat disesuaikan dengan kebutuhan.
  - c. Dalam pelaksanaan tugas, Tim Penilai Tingkat Pusat dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Tingkat Pusat.

- d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Pusat dan Sekretariat Tim Penilai Tingkat Pusat ditetapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

## **2. Tim Penilai Tingkat Provinsi**

- a. Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Provinsi terdiri dari pejabat pemerintah provinsi dan instansi terkait.
- b. Susunan dan jumlah anggota Tim Penilai Tingkat Provinsi disesuaikan dengan kebutuhan.
- c. Dalam pelaksanaan tugas, Tim Penilai Tingkat Provinsi dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Tingkat Provinsi.
- d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Provinsi dan Sekretariat Tim Penilai Provinsi ditetapkan dengan keputusan gubernur.

## **B. Penilaian**

Penilaian terhadap kinerja kabupaten/kota dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

### **1. Kurun Waktu Kegiatan Yang Dinilai**

Penilaian kinerja pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota didasarkan pada hasil kegiatan yang dilaksanakan 3 (tiga) tahun terakhir (2003 s.d. 2005).

### **2. Proses Penilaian**

Penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan proses, antara lain:

#### **a. Penilaian tingkat provinsi**

- 1) Tim Penilai Tingkat Provinsi melaksanakan penilaian terhadap seluruh kabupaten/kota di wilayah masing-masing sesuai pedoman yang telah ditetapkan sebagaimana lampiran 2.

- 2) Dalam rangka efektivitas dan efisiensi, Tim Penilai Tingkat Provinsi dapat dibagi ke dalam Subtim Penilai untuk melakukan penilaian pada beberapa kabupaten/kota.
- 3) Tim Penilai Tingkat Provinsi memilih kabupaten/kota yang dinilai terbaik sebanyak-banyaknya 20% dari jumlah kabupaten/kota yang ada di provinsi yang bersangkutan dan disampaikan kepada gubernur untuk ditetapkan.
- 4) Penetapan sebagaimana pada angka 3) disampaikan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara cq Deputi Bidang Pelayanan Publik.

**b. Penilaian tingkat pusat:**

- 1) Tim Penilai Tingkat Pusat menerima usulan dari gubernur yang disampaikan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai kabupaten/kota yang dinilai terbaik di provinsi masing-masing.
- 2) Tim Penilai Tingkat Pusat akan melakukan verifikasi usulan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan selanjutnya melakukan penilaian lapangan.
- 3) Sebelum dilakukan penilaian lapangan, Tim Penilai Tingkat Pusat bersama-sama Tim Penilai Tingkat Provinsi melakukan pengecekan dokumen (*desk assesment*) terhadap usulan sebagaimana angka 2) di provinsi masing-masing.
- 4) Tata cara pengecekan dokumen (*desk assesment*) dilakukan melalui:
  - a) Penelitian peraturan perundang-undangan daerah dan dokumen resmi lainnya.

- b) Wawancara dengan bupati/walikota dan pejabat pemerintah kabupaten/kota terkait.
  - c) Wawancara dengan tokoh masyarakat dan LSM.
  - d) Wawancara dengan pihak lain terkait, apabila diperlukan.
- 5) Hasil penilaian sebagaimana angka 2) dan 3) disampaikan oleh Tim Penilai Tingkat Pusat kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Deputy Bidang Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai kabupaten/kota dengan predikat “terbaik” dan “baik”.

#### **IV. Penghargaan**

1. Bagi pemerintah kabupaten/kota yang dinilai dan ditetapkan sebagai pemerintah kabupaten/kota terbaik dan baik akan diberikan penghargaan oleh pemerintah c.q. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
2. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara akan menyampaikan surat penetapan kabupaten/kota penerima penghargaan kepada gubernur yang bersangkutan.
3. Pemberian penghargaan kepada bupati/walikota dimaksud dilaksanakan di Jakarta.

#### **V. Lain-lain**

1. Penilaian terhadap indikator dianggap sah apabila dapat dibuktikan dengan dokumen/data, baik berupa peraturan perundang-undangan daerah maupun dokumen resmi yang menggambarkan hasil pelaksanaan kegiatan.

2. Pedoman ini menjadi pegangan bagi seluruh tim penilai, baik tingkat pusat maupun provinsi dan apabila terdapat penyesuaian di lapangan akan dilakukan setelah ada penjelasan secara resmi dari Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
3. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

  
**Men**teri Negara  
**Pendayagunaan Aparatur Negara**  
  
**Taufiq Effendi**

**LAMPIRAN 2**  
**PERATURAN MENTERI NEGARA**  
**PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**  
 Nomor : PER/26/M.PAN/05/2006  
 Tanggal : 24 Mei 2006

**INSTRUMEN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
**BERDASARKAN HASIL KERJA TIGA TAHUN TERAKHIR**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
1	Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Pelayanan Publik	a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan	jenis	> 20	20
				11 - 20	13
				1 - 10	6
		b. Dinas yang ditetapkan	unit	≤ 8	15
				9 - 13	10
				> 13	5
		c. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu	UPT	> 4	20
				3 - 4	13
				1 - 2	6
		d. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu	Jenis	> 15	15
11 - 15	10				
5 - 10	5				
e. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.	Unit	> 10	15		
		6 - 10	10		
		1 - 5	5		

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.	Maklumat/Janji	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
		g. Penetapan standar pelayanan publik/SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> )	Standar Pelayanan publik/SOP	> 10 6 -10 1 - 5	20 13 6
2	<b>Kebijakan Peningkatan Partisipasi Masyarakat</b>	a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	25 15 10
		b. Pembentukan Ombudsman Daerah	Peraturan Perundang-undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	25 15 10
		c. Unit pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		d. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara pemerintah kabupaten/kota dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)	Kali	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
					80

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
3	<b>Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi</b>	a. Pengaturan pemberian penghargaan bagi petugas unit pelayanan publik	Peraturan Perundang-undangan	-Perda	25
				-Peraturan Bup/Wali	15
				-Per/Kep Pimp Instansi	10
		b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai/unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	Orang/Unit	> 20	15
				11 - 20	10
				5 - 10	5
c. Penerapan sanksi/ hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.	Orang	> 10	15		
		6 - 10	10		
		1 - 5	5		
4	<b>Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik</b>	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik	Kali	> 30	15
				21 - 30	10
				10 - 20	5
		b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan	Unit	> 30	15
				21 - 30	10
				10 - 20	5
c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan	Unit	> 15	15		
		11 - 15	10		
		5 - 10	5		

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
5	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	a. Jenis pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik dengan pihak ke-3	Jenis	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
		b. Pihak ke-3 (swasta dan lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik.	Lembaga	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
		c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan pelayanan publik	BUMD	> 5 3 - 5 1 - 2	15 10 5
6	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	20 13 6
		c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		f. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		g. Unit Pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon ( <i>hot line service</i> ) dan/atau pengelolaan SMS	Unit	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
7	<b>Kebijakan Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik</b>	a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Jabatan	> 30 15 - 30 5 - 14	20 13 6
		b. Penyelenggaraan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.	Pelatihan	> 12 7 - 12 1 - 6	15 10 5
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pelatihan teknis/ fungsional dari volume APBD.	%	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
		d. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk peningkatan kinerja pelayanan publik	%	> 10 6 - 10 2 - 5	15 10 5
		e. Pegawai pemda pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program Strata 2 dan atau Strata 3.	Orang	> 10 6 - 10 1 - 5	15 10 5
					<b>80</b>

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
8	Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional	Penghargaan	> 5	20
				3 - 5	13
				1 - 2	6
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat	Penghargaan	> 10	15
				6 - 10	10
				1 - 5	5
c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi	Penghargaan	> 10	10		
		6 - 10	7		
		1 - 5	4		
9	Kebijakan Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan	a. Pembebasan biaya SPP bagi pelajar 1). SMA	Sekolah	> 5	20
				3 - 5	13
				1 - 2	6
		2) SMP	Sekolah	> 5	20
				3 - 5	13
				1 - 2	6
		3). SD	Sekolah	> 5	20
				3 - 5	13
				1 - 2	6
					45
					205

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		b. Pemberian beasiswa bagi pelajar			
		1). SMA	Sekolah	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		2). SMP	Sekolah	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		3). SD	Sekolah	> 20 11 - 20 1 - 10	15 10 5
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD	%	> 10 5 - 10 1 - 5	15 10 5
		d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	Sekolah	> 5 3 - 5 1 - 2	15 10 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
		e. Penetapan kebijakan daerah dalam Pembebasan biaya berobat di luar ASKES	Peraturan Perundang- Undangan	-Perda -Peraturan Bup/Wali -Per/Kep Pimp Instansi	<b>25</b> <b>15</b> <b>10</b>
		f. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES	%	> 10 6 - 10 1 - 5	<b>15</b> <b>10</b> <b>5</b>
		g. Prosentase rata-rata peningkatan <i>Human Development Index</i> (HDI)	%	> 10 6 - 10 1 - 5	<b>15</b> <b>10</b> <b>5</b>
		h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS), ke KS-3	%	> 10 6 - 10 1 - 5	<b>15</b> <b>10</b> <b>5</b>

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
10	Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah	Peraturan Perundang- Undangan	-Perda	25
				-Peraturan Bup/Wali	15
				-Per/Kep Pimp Instansi	10
		b. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	%	> 20	15
				11 - 20	10
	5 - 10		5		
c. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak	%	> 20	15		
		11 - 20	10		
		5 - 10	5		
d. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja	%	> 20	15		
		11 - 20	10		
		5 - 10	5		
e. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan	%	> 20	15		
		11 - 20	10		
		5 - 10	5		

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
11	Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan <i>E-Government</i>	a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan E-Govt di kabupaten/kota	Peraturan Perundang-undangan	-Perda	25
				-Peraturan Bup/Wali	15
				-Per/Kep Pimp Instansi	10
		b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik	Jenis	> 5 4 - 5 1 - 3	15 10 5
c. Penerapan sistem informasi pada unit pelayanan publik	Unit	> 5 4 - 5 1 - 3	15 10 5		
d. Penetapan pembangunan <i>homepage/situs</i> kabupaten/kota	Homepage /situs	Ada Tidak ada	15 0		
					70

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Klas Interval	Nilai
12	Penerapan Standar ISO 9001-2000 Dalam Pelayanan Publik	a. Unit pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO	Unit	> 10	15
				6 - 10	10
				1 - 5	5
		b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO	Unit	>10	20
				6 -10	13
				1 - 5	6
c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO	Unit	> 10	25		
		6 - 10	15		
		1 - 5	10		
					60

Menteri Negara  
Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

**Lampiran 3**  
**Peraturan Menteri Negara**  
**Pendayagunaan Aparatur Negara**

Nomor : PER/26/M.PAN/05/2006

Tanggal : 24 Mei 2006

**PETUNJUK PENGISIAN**  
**INSTRUMEN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
**BERDASARKAN HASIL KERJA TIGA TAHUN TERAKHIR**

---

**I. Umum**

1. Materi penilaian didasarkan pada hasil kerja pemerintah kabupaten/kota dalam 3 (tiga) tahun terakhir, dimulai dari tahun 2003 s.d. 2005.
2. Penilaian atas hasil kerja pemerintah kabupaten/kota dilakukan dengan cara memberikan nilai terhadap setiap indikator penilaian sesuai dengan jumlah volume kegiatan dan klas interval yang telah ditentukan.
3. Semua penilaian harus didukung oleh data yang otentik, baik berupa peraturan perundang-undangan maupun dokumen lainnya.  
Hasil kerja yang tidak didukung oleh data yang otentik, tidak bisa digunakan sebagai indikator penilaian.

**II. Penjelasan Masing-masing Komponen dan Indikator Penilaian**

1. **Kebijakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan publik,** terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
  - a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan.  
*Mekanisme pelayanan yang disederhanakan adalah tahapan dan prosesnya dikurangi sehingga memudahkan pemohon dalam mendapatkan pelayanan.*
  - b. Dinas yang ditetapkan.  
*(cukup jelas)*
  - c. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu.  
*Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu.*  
*Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.*

- d. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu.

*(cukup jelas)*

- e. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.

*(cukup jelas)*

- f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.

*Maklumat/janji pelayanan adalah pernyataan tertulis dari unit pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.*

- g. Penetapan standar pelayanan publik/SOP (*Standard Operating Procedure*).

*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.*

**2. Kebijakan peningkatan partisipasi masyarakat, dengan indikator:**

- a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

*Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.*

- b. Pembentukan Ombudsman Daerah.

*(cukup jelas)*

- c. Unit pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

*(cukup jelas)*

- d. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara kabupaten/kota dengan Lembaga Swadaya Masyarakat.

*Jumlah/frekwensi pertemuan yang dilakukan selama 3 tahun terakhir dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat.*

**3. Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi, dengan indikator:**

- a. Pengaturan pemberian penghargaan bagi petugas unit pelayanan publik.

*(cukup jelas)*

- b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai/unit pelayanan yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.

*(cukup jelas)*

- c. Penerapan sanksi/hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik.

*(cukup jelas)*

**4. Pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik, dengan indikator:**

- a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik.

*(cukup jelas)*

- b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan.

*(cukup jelas)*

- c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan.

*Jumlah unit yang telah menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi yang dibuktikan dengan penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan.*

**5. Kebijakan korporatisasi unit pelayanan publik, dengan indikator:**

- a. Jenis pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik dengan pihak ke-3.

*Pola pelayanan publik dengan pihak ketiga adalah jenis pelayanan yang pengelolaannya sebagian atau seluruhnya diserahkan kepada badan hukum swasta atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) .*

- b. Pihak ke-3 (swasta dan LSM) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik.

*Terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik diartikan sebagai pelibatan pihak ketiga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya pengelolaan kebersihan gedung.*

- c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

*(cukup jelas)*

**6. Pengembangan Manajemen Pelayanan, dengan indikator:**

- a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

*Survey kepuasan masyarakat adalah penilaian oleh masyarakat secara langsung mengenai kualitas pelayanan pada suatu unit pelayanan publik, baik berdasarkan Kep. Men. PAN Nomor: 25 Tahun 2004 ataupun dengan metoda lain. Pelaksanaan survey sebaiknya oleh pihak yang independent, misalnya perguruan tinggi, Badan Pusat Statistik (BPS) maupun LSM.*

- b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik, adalah banyaknya unit yang telah mengaplikasikan standar pelayanan berdasarkan standar internasional, nasional maupun daerah.

*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.*

- c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan.

*Proses pelayanan sesuai dengan prosedur tetap (Protap) adalah proses penyelenggaraan pelayanan yang mengacu atau berpedoman kepada suatu ketentuan atau aturan pemberian pelayanan.*

- d. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan jemput bola. *Pola pelayanan jemput bola adalah pola pelayanan yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan, misalnya pelayanan SIM keliling, Puskesmas keliling dan lain-lain.*

- e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan.

*Pola pelayanan bagi masyarakat rentan adalah pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang mempunyai keterbatasan tertentu, misalnya lansia, penyandang cacat.*

- f. Unit pelayanan publik yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

*Menindaklanjuti hasil survey adalah melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai kurang baik.*

- g. Unit Pelayanan Publik yang menerapkan sambungan langsung telepon (*hot-line service*) dan/atau pengelolaan SMS.

*(cukup jelas)*

**7. Kebijakan peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik, dengan indikator penilaian sebagai berikut:**

- a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

*Penerapan jabatan fungsional adalah pembinaan karier PNS yang dilaksanakan melalui pengangkatan PNS dalam suatu jabatan fungsional tertentu disertai dengan pembentukan Tim Penilai Instansi jabatan tersebut untuk menilai usul penetapan angka kredit.*

- b. Penyelenggaraan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

*(Misalnya : pelatihan pelayanan prima)*

- c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pelatihan teknis/fungsional dari volume APBD.

*(cukup jelas)*

- d. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk peningkatan kinerja pelayanan publik.

*(cukup jelas)*

- e. Pegawai pemda pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program strata-2 dan atau strata-3.

*(cukup jelas)*

**8. Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan indikator penilaian sebagai berikut:**

- a. Penghargaan dari lembaga resmi internasional.

*(cukup jelas)*

- b. Penghargaan dari pemerintah pusat.

*(cukup jelas)*

- c. Penghargaan dari pemerintah provinsi.

*(cukup jelas)*

**9. Kebijakan Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan, dengan indikator penilaian sebagai berikut:**

- a. Pembebasan biaya SPP bagi pelajar.

*(cukup jelas)*

- b. Pemberian beasiswa bagi pelajar.  
*(cukup jelas)*
- c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD.  
*(cukup jelas)*
- d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional.  
*Sekolah unggulan adalah sekolah yang menyelenggarakan pendidikan yang lebih lengkap dalam rangka peningkatan kualitas anak didik yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap mental, disiplin dan lain-lain.*  
*Contoh : SMA Taruna Nusantara di Magelang Jawa Tengah.*
- e. Penetapan kebijakan daerah dalam pembebasan biaya berobat di luar ASKES.  
*(cukup jelas)*
- f. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES.  
*(cukup jelas)*
- g. Prosentase rata-rata peningkatan *Human Development Index (HDI)*.  
*Human Development Index (HDI) atau Indeks Pembangunan Manusia (IPM) adalah ukuran tingkat pencapaian 3 dimensi pokok secara keseluruhan pembangunan manusia di suatu daerah yang meliputi usia harapan hidup, pengetahuan/pendidikan dan standar kehidupan layak/tingkat pendapatan.*
- h. Prosentase peningkatan Keluarga Sejahtera (KS) ke KS-3.  
*Keluarga Sejahtera (KS) adalah tingkat kesejahteraan keluarga yang ditandai dengan kemampuan untuk melengkapi kebutuhan dasar sehari-hari (sandang, pangan dan papan).*

**10. Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, dengan indikator penilaian sebagai berikut:**

- a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah.  
*(cukup jelas)*
- b. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).  
*Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adalah jumlah antara penghasilan dan asset daerah di bagi jumlah penduduk.*
- c. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak.  
*(cukup jelas)*

- d. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja.  
*(cukup jelas)*
- e. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan.  
*(cukup jelas)*

**11. Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan *e-government*, dengan indikator penilaian, sebagai berikut:**

- a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan *e-government* di kabupaten/kota.  
*E-Government atau Electronic Government adalah sistem pemerintahan yang menggunakan media elektronis, baik dalam lingkup internal maupun eksternal.*
- b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual menjadi elektronik (menggunakan teknologi informasi).  
*(cukup jelas)*
- c. Penerapan sistem informasi pada unit pelayanan publik.  
*(cukup jelas)*
- d. Penetapan pembangunan *homepage*/situs kabupaten/kota.  
*(cukup jelas)*

**12. Penerapan Standar ISO 9001-2000, dengan indikator penilaian sebagai berikut:**

- a. Unit pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO.  
*Konsultan ISO adalah lembaga yang melakukan pembimbingan dan pembinaan terhadap unit pelayanan yang akan mendapat sertifikasi ISO.*
- b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO.  
*(cukup jelas)*
- c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO.  
*(cukup jelas)*

### III. Formulir Penilaian

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
1	<b>Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Pelayanan Publik</b>	a. Jenis pelayanan yang mekanismenya disederhanakan	1	.....Jenis	.....
		b. Dinas yang ditetapkan	2	.....Dinas	.....
		c. Penetapan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu	3	..... UPT	.....
		d. Jenis pelayanan yang ada pada semua Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Atap/Satu Pintu	4	.....Jenis	.....
		e. Unit pelayanan publik yang ditetapkan untuk mengelola keuangan sendiri.	5	.....Unit	.....
		f. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.	6	....Maklumat/ Janji	.....
		g. Penetapan standar pelayanan publik/ SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> )	7	.....SP/SOP	.....
2	<b>Kebijakan Peningkatan Partisipasi Masyarakat</b>	a. Pengaturan mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	8	....PerUUan	.....
		b. Pembentukan Ombudsman Daerah	9	...PerUUan	.....
		c. Unit pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan	10	.....Unit	.....

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
		d. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara pemerintah kabupaten/kota dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)	11	.....Kali	.....
3	<b>Kebijakan Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi</b>	a. Pengaturan pemberian penghargaan bagi petugas unit pelayanan publik	12	....PerUUan	.....
		b. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai/unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik.	13	....Orang/Unit	.....
		c. Penerapan sanksi/ hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.	14	.....Orang	.....
4	<b>Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik</b>	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik	15	.....Kali	.....
		b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan	16	.....Unit	.....
		c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pembina pelayanan publik berupa penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan	17	.....Unit	.....

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
5	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	a. Jenis pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik dengan pihak ke-3	18	.....Jenis	.....
		b. Pihak ke-3 (swasta dan lembaga masyarakat) yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik	19	.....Lembaga	.....
		c. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk dalam upaya peningkatan pelayanan publik	20	.....BUMD	.....
6	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat	21	.....Unit	.....
		b. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik	22	.....Unit	.....
		c. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan	23	.....Unit	.....
		d. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola	24	.....Unit	.....
		e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat rentan	25	.....Unit	.....
		f. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	26	.....Unit	.....
		g. Unit Pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon ( <i>hot line service</i> ) dan/atau pengelolaan SMS	27	.....Unit	.....

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
7	<b>Kebijakan Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik</b>	a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	28	.....Jabatan	.....
		b. Penyelenggaraan pelatihan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.	29	.....Pelatihan	.....
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan pelatihan teknis/ fungsional dari volume APBD.	30	.....%	.....
		d. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk peningkatan kinerja pelayanan publik	31	.....%	.....
		e. Pegawai pemda pada unit pelayanan publik yang mengikuti pendidikan tugas belajar program Strata 2 dan atau Strata 3.	32	.....Orang	.....
8	<b>Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</b>	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional	33	.....Penghargaan	.....
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat	34	.....Penghargaan	.....
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi	35	.....Penghargaan	.....

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
9	Kebijakan Pembangunan Masyarakat dan Kesejahteraan	a. Pembebasan biaya SPP bagi pelajar			
		1). SMA	36	....Sekolah	.....
		2) SMP	37	...Sekolah	.....
		3) SD	38	....Sekolah	.....
		b. Pemberian beasiswa bagi pelajar			
		1). SMA	39	....Sekolah	.....
		2). SMP	40	...Sekolah	.....
		3). SD	41	...Sekolah	.....
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran bidang pendidikan dalam APBD	42	.....%	.....
		d. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	43	.....Sekolah	.....
		e. Penetapan kebijakan daerah dalam Pembebasan biaya berobat di luar ASKES	44	.....PerUUan	.....
f. Prosentase rata-rata alokasi anggaran untuk pembiayaan berobat di luar ASKES	45	.....%	.....		
g. Prosentase rata-rata peningkatan <i>Human Development Index</i> (HDI)	46	.....%	.....		
h. Prosentase rata-rata peningkatan Keluarga Sejahtera (KS), ke KS-3	47	.....%	.....		

No	Komponen Penilaian	Indikator	No Kode	Jumlah dan Satuan	Nilai
10	Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah	48	.....PerUUan	.....
		b. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	49	.....%	.....
		c. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak	50	.....%	.....
		d. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja	51	.....%	.....
		e. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan	52	.....%	.....
11	Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan <i>E-Government</i>	a. Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan E-Govt di kabupaten/ kota	53	.....PerUUan	.....
		b. Penetapan jenis pelayanan yang metoda kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik	54	.....Jenis	.....
		c. Penerapan sistem informasi pada unit pelayanan publik	55	.....Unit	.....
		d. Penetapan pembangunan <i>homepage/situs</i> kabupaten/kota	56	.....Homepage /situs	.....