



SALINAN

**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 29 TAHUN 2022
TENTANG
PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dengan adanya dinamika penyelenggaraan pelayanan publik, perkembangan teknologi, dan untuk mendapatkan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan secara berkala, perlu adanya penyesuaian kebijakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kondisi pelayanan publik yang dinamis sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja
Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit

kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
4. Unit Lokus adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
5. Instrumen PEKPPP adalah alat ukur yang digunakan dalam PEKPPP.
6. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari PEKPPP.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
8. Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.
9. Penanggungjawab adalah pimpinan kesekretariatan dari Penyelenggara.

10. Penyelenggara PEKPPP adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
11. Evaluator adalah individu dari Penyelenggara PEKPPP yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Penanggungjawab atau pejabat yang setingkat untuk melakukan PEKPPP.
12. Pihak Lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 2

PEKPPP dilaksanakan untuk:

- a. memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
- b. mendapatkan nilai IPP;
- c. melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala; dan
- d. memberikan penghargaan kepada Pembina, Penyelenggara, dan/atau Unit Lokus yang berprestasi.

Pasal 3

- (1) Menteri melakukan PEKPPP secara nasional paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Menteri dalam melakukan PEKPPP menugaskan pejabat pimpinan tinggi madya yang membidangi Pelayanan Publik.
- (3) Pejabat pimpinan tinggi madya yang membidangi Pelayanan Publik dalam melakukan PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bekerja sama dengan Pihak Lain.

BAB II
INSTRUMEN DAN MEKANISME PENYELENGGARAAN PEKPPP

Bagian Kesatu
Instrumen

Pasal 4

- (1) Instrumen PEKPPP yang digunakan terhadap Unit Lokus terdiri atas:
 - a. penilaian dari Evaluator; dan
 - b. penilaian dari pengguna layanan.
- (2) Instrumen PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

Bagian Kedua
Mekanisme

Paragraf 1
Umum

Pasal 5

Mekanisme PEKPPP terdiri atas:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan;
- c. penyampaian hasil dan tindak lanjut; dan
- d. pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan.

Paragraf 2
Persiapan

Pasal 6

- (1) Persiapan PEKPPP terdiri atas:
 - a. penentuan Unit Lokus;
 - b. penentuan metode pengumpulan data;
 - c. pengalokasian anggaran dan waktu pelaksanaan;
 - d. pembentukan tim Evaluator; dan

- e. sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan.
- (2) Metode pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilaksanakan secara daring maupun tatap muka melalui:
- a. pemeriksaan dokumen; dan/atau
 - b. wawancara.

Paragraf 3
Pelaksanaan

Pasal 7

Kegiatan pelaksanaan PEKPPP meliputi:

- a. menginformasikan jadwal pelaksanaan kepada Unit Lokus;
- b. melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan;
- c. menyusun dan menyampaikan berita acara yang ditandatangani Evaluator, perwakilan Unit Lokus, dan perwakilan Penanggungjawab;
- d. mengolah dan melakukan analisis data; dan
- e. menyusun laporan hasil PEKPPP.

Paragraf 4
Penyampaian Hasil dan Tindak Lanjut

Pasal 8

- (1) Penyelenggara PEKPPP menyampaikan hasil kepada Unit Lokus dan Penanggungjawab.
- (2) Hasil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi nilai dan rekomendasi perbaikan dalam bentuk laporan.
- (3) Unit Lokus wajib menindaklanjuti hasil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan melaporkannya kepada Penyelenggara PEKPPP dan Penanggungjawab paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan PEKPPP selanjutnya.

Pasal 9

Pejabat pimpinan tinggi madya yang membidangi Pelayanan Publik melaporkan hasil PEKPPP secara nasional kepada Menteri.

Paragraf 5

Pemeringkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pemberian Penghargaan

Pasal 10

- (1) Menteri berdasarkan laporan hasil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan di tingkat nasional.
- (2) Pemeringkatan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kategori Pelayanan Publik.
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. piagam;
 - b. piala; dan
 - c. bentuk lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan PEKPPP mandiri secara internal.
- (2) Organisasi Penyelenggara menyampaikan laporan hasil PEKPPP mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Penanggungjawab dan Menteri.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 877 Tahun 2017), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Juli 2022

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA *AD INTERIM*,

ttd

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juli 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H.LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 672

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum



Rejeki Nawangsasih