



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : PER/32/M.PAN/09/2006

TENTANG

**PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KOTAMADYA/
KABUPATEN ADMINISTRASI DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA
JAKARTA**

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta memiliki kedudukan sebagai daerah khusus dengan otonomi di tingkat Provinsi yang tidak terbagi kedalam daerah otonom lainnya;
- b. bahwa Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan Perangkat Daerah Provinsi sebagai pelaksana operasional pemerintahan dan pelayanan masyarakat di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- c. bahwa untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Kotamadya/Kabupaten Administrasi, dilakukan berbagai upaya pembinaan antara lain melalui kompetisi dengan menilai kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, diperlukan pedoman penilaian kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Provinsi DKI Jakarta dalam bentuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 146);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor: 125 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 4437);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

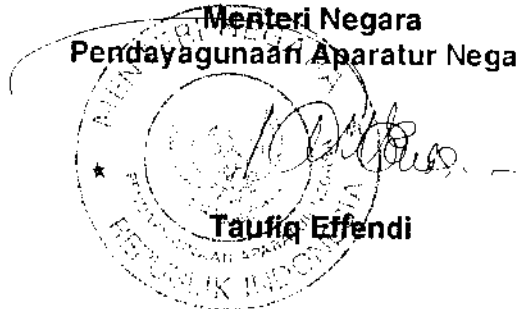
Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KOTAMADYA/ KABUPATEN ADMINISTRASI DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA.**

PERTAMA : Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kotamadya/Kabupaten Administrasi sebagaimana tersebut dalam lampiran 1, lampiran 2 dan lampiran 3 peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

- KEDUA : Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan Kompetisi Antar Kotamadya/Kabupaten Administrasi sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian.
- KETIGA : Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal 11 September 2006

**Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,**

The image shows a circular official stamp of the Ministry of State Apparatus Utilization of the Republic of Indonesia. The stamp contains the text "KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA" and "REPUBLIK INDONESIA". A handwritten signature is written over the stamp. Below the stamp, the name "Taufiq Effendi" is printed in bold black text.

Taufiq Effendi

Lampiran I
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : PER/ 32 /M.PAN/09/2006
Tanggal: 11 September 2006

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTARA KOTAMADYA/
KABUPATEN ADMINISTRASI DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA
JAKARTA

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada daerah, termasuk kepada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta 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.

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor: 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta memiliki kedudukan sebagai daerah khusus dengan otonomi pada tingkat Provinsi. Dengan demikian Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta bukan sebagai daerah otonom, tetapi merupakan Perangkat Daerah sebagai pelaksana operasional kebijakan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Walikotamadya/Bupati sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan di antaranya 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 di Kotamadya/Kabupaten Administrasi memerlukan komitmen yang kuat, kreativitas, inovasi, dan terobosan dari Walikotamadya/Bupati 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 Kotamadya/Kabupaten Administrasi, dipandang perlu dilakukan kompetisi melalui penilaian kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi.

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

B. Maksud dan Tujuan

1. Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan Kompetisi Antar Kotamadya/Kabupaten Administrasi ini dimaksudkan sebagai acuan guna memberi kemudahan dan kesamaan persepsi bagi tim penilai dalam melakukan penilaian kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pedoman penilaian kinerja pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan Kompetisi Antar Kotamadya/Kabupaten Administrasi ini bertujuan untuk mewujudkan obyektivitas dan transparansi dalam pelaksanaan penilaian.

C. Sasaran

Dengan pedoman ini sasaran yang ingin dicapai, yaitu bahwa melalui penilaian kinerja dapat diketahui Kotamadya/Kabupaten Administrasi yang memiliki predikat terbaik atau baik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penilaian kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi, meliputi: penyelenggaraan pelayanan terpadu, peningkatan partisipasi masyarakat, pemberian penghargaan dan penerapan sanksi, pembinaan teknis, pengembangan manajemen pelayanan, peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik, penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik, pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan, upaya dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, pengembangan dan pemanfaatan e-government, penerapan standar ISO 9001-2000.

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. *Standar 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 Kotamadya/Kabupaten Administrasi adalah tingkat keberhasilan Kotamadya/Kabupaten Administrasi 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 Kotamadya/Kabupaten Administrasi.
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 Kotamadya/Kabupaten Administrasi meliputi antara lain :

A. Penyelenggaraan pelayanan terpadu , yaitu pelayanan yang dilakukan oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi yang dilaksanakan secara terpadu pada satu atap yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penetapan dan penyebaran tempat pelayanan terpadu satu atap di tingkat:
 - a) Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
 - b) Kecamatan.
2. Jenis pelayanan yang ada pada semua pelayanan terpadu satu atap di tingkat:
 - a) Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
 - b) Kecamatan.
3. Penyediaan fasilitas pendukung pelayanan terpadu satu atap yang terkait dengan pelayanan di tingkat :
 - a) Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
 - b) Kecamatan

B. Peningkatan partisipasi masyarakat, yaitu upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam mendorong dan memelopori partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut :

1. Unit pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan;
2. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara Pemerintah Kotamadya dengan Dewan Kota;
3. Kegiatan kunjungan kerja Walikota/Bupati ke kecamatan dan kelurahan dalam rangka menyerap aspirasi masyarakat;
4. Ketersediaan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik;
5. Penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik.

C. Pemberian penghargaan dan penerapan sanksi, yaitu upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam memberikan penghargaan kepada unit pelayanan 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. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik;

2. Penerapan sanksi/hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
- D. Pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik**, yaitu upaya Kotamadya/Kabupaten Adminstrasi 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 unit pelayanan publik;
 2. Rapat koordinasi dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan;
 3. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil rapat koordinasi monitoring dan evaluasi berupa perbaikan pelayanan.
- E. Pengembangan manajemen pelayanan**, yaitu upaya penyempurnaan sistem dan prosedur terhadap proses bisnis internal pada unit pelayanan, yang terdiri dari indikator pelayanan sebagai berikut :
1. Unit pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
 2. Unit pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik;
 3. Unit pelayanan yang telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap yang telah ditetapkan;
 4. Unit pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola;
 5. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat miskin;
 6. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 7. Unit pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (*hotline service*) dan atau pengelolaan *Short Message Service* (SMS).
 8. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja.
- F. Peningkatan profesionalisme pejabat/pegawai di bidang pelayanan publik**, yaitu upaya 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;
 2. Penyelenggaraan bimbingan teknis yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat;
 3. Prosentase rata-rata alokasi anggaran pada Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) untuk peningkatan kinerja pelayanan publik;
 4. Pegawai pada unit pelayanan publik yang diusulkan mengikuti pendidikan tugas belajar.
- G. 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.

- H. Pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan**, yaitu upaya pembangunan yang dilaksanakan Kotamadya/Kabupaten Administrasi di bidang kemasyarakatan dan kesejahteraan, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut :
1. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam pemberantasan sarang nyamuk;
 2. Prosentase rata-rata penurunan angka kematian akibat penyakit menular;
 3. Prosentase pemanfaatan dana PPMK oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
 4. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam penanganan pengembalian dana PPMK oleh masyarakat;
 5. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional penanganan PMKS;
 6. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional ketertiban umum;
 7. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi untuk operasional mengatasi pengguna narkoba;
 8. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional;
 9. Jumlah pengguna narkoba yang telah dilakukan pembinaan/direhabilitasi.
- I. Upaya mendorong pembangunan ekonomi daerah**, yaitu upaya yang dilakukan oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, yang terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut :
1. Prosentase rata-rata peningkatan produk Domestik Regional Bruto (PDRB);
 2. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak;
 3. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja;
 4. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan.
- J. Pengembangan dan pemanfaatan *e-government***, yaitu upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut :
1. Penetapan unit pelayanan yang metode kerjanya diubah dari cara manual ke elektronik;
 2. Jenis pelayanan yang telah menggunakan sistem informasi;
 3. Unit pelayanan yang telah memanfaatkan sistim home page/situs Kotamadya/Kabupaten Administrasi.
- K. 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 sertifikasi ISO.

III. Tim 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. Tim Penilai Tingkat Pusat dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Pusat.
- d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Pusat dan Sekretariat 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. Tim Penilai Tingkat Provinsi dibantu oleh Sekretariat Tim Penilai Tingkat Provinsi.
- d. Penetapan susunan dan tugas Tim Penilai Tingkat Provinsi dan Sekretariat Tim Penilai Tingkat Provinsi ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

B. Penilaian

Penilaian terhadap kinerja Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kurun waktu kegiatan yang dinilai

Penilaian kinerja pelayanan publik Pemerintah Kotamadya/Kabupaten Administrasi didasarkan pada hasil kegiatan yang dilaksanakan 2 tahun terakhir.

2. Proses Penilaian

Penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan proses, antara lain :

a. Penilaian Tingkat Provinsi

- 1) Tim Penilai Tingkat Provinsi melaksanakan penilaian terhadap seluruh Kotamadya/Kabupaten Administrasi sesuai pedoman yang telah ditetapkan sebagaimana lampiran 2.

- 2) Tim Penilai Tingkat Provinsi memberikan nilai untuk mendapatkan perolehan nilai masing-masing Kotamadya/Kabupaten Administrasi.
- 3) Hasil penilaian sebagaimana pada angka 2 disampaikan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara c.q. 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 Kotamadya/Kabupaten Administrasi yang dinilai.
- 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 DKI Jakarta.
- 4) Tata cara pengecekan dokumen (*desk assesment*) dilakukan melalui :
 - a) penelitian peraturan perundang-undangan daerah dan dokumen resmi lainnya;
 - b) wawancara dengan Walikota/Bupati dan pejabat Pemerintah Kotamadya/Kabupaten Administrasi 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 Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai Kotamadya/Kabupaten Administrasi dengan predikat "terbaik" atau "baik".

IV. Penghargaan

1. Bagi Kotamadya/Kabupaten Administrasi yang dinilai dan ditetapkan sebagai Kotamadya/Kabupaten Administrasi "terbaik" atau "baik" akan diberikan penghargaan oleh Pemerintah c.q. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
2. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara akan menyampaikan surat penetapan Kotamadya/Kabupaten Administrasi penerima penghargaan kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta.

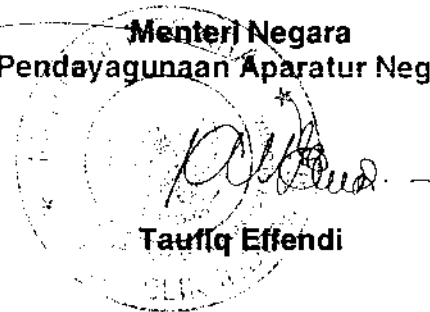
V. Lain-lain

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.

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.

Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

**Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,**

The image shows a circular official stamp of the Ministry of State for Civil Service (KORPRI) with a signature in the center. The signature is written in black ink and appears to be 'Taufiq Effendi'. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA' around the perimeter and 'KORPRI' at the bottom.

Taufiq Effendi

Lampiran 2
 Peraturan Menteri Negara
 Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : PER/ 32/M.PAN/09/2006
 Tanggal: 11 September 2006

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

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
1.	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu	a Penetapan dan penyebaran tempat pelayanan terpadu satu atap di tingkat : 1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi 2) Kecamatan	Lokasi	>3 2-3 1	20 15 5
		b. Jenis pelayanan yang ada pada semua pelayanan terpadu satu atap di tingkat: 1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi 2) Kecamatan	Jenis	>50 20-50 10-19	20 15 5
			Jenis	>20 10-20 5-9	20 15 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		c. Penyediaan fasilitas pendukung pelayanan terpadu satu atap yang terkait dengan pelayanan di tingkat : 1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi 2) Kecamatan	Jenis Jenis	>5 3-5 1-2 >5 3-5 1-2	20 15 5 20 15 5
2.	Peningkatan Partisipasi Masyarakat	a. Unit Pelayanan Publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan b. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara Pemerintah Kotamadya dengan Dewan Kota c. Kegiatan kunjungan kerja Walikota/Bupati ke Kecamatan dan Kelurahan dan Kelurahan dalam rangka menyerap aspirasi masyarakat d. Ketersediaan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik	Unit Kali kali	>10 6-10 1-5 >20 11-20 1-10 >24 15-20 5-14 Ada	20 15 5 20 15 5 20 15 5 20
				Tidak ada	0

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		e. Penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik	%	75-100 50-74 25-49	20 15 5
3.	Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi	a. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik	Orang	>30 21-30 10-20	20 15 5
		b. Penerapan sanksi/hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan	Orang	>30 21-30 10-20	20 15 5
4.	Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada Unit Pelayanan Publik	Kali	>30 21-30 10-20	20 15 5
		b. Rapat koordinasi dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan oleh pembina pelayanan publik terhadap Unit Pelayanan	Kali/Bulan	>2 1-2 0	20 15 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		c. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil rapat koordinasi monitoring dan evaluasi berupa perbaikan pelayanan	Unit	>15 11-15 5-10	20 15 5
5.	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit Pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat	Unit	>20 11-20 1-10	20 15 5
		b. Unit Pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik	Unit	>20 11-20 1-10	20 15 5
		c. Unit Pelayanan telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap, yang telah ditetapkan	Unit	>20 11-20 1-10	20 15 5
		d. Unit Pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola	Unit	>20 11-20 1-10	20 15 5
		e. Unit Pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat miskin	Unit	>10 6-10 1-5	20 15 5
		f. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	>10 6-10 1-5	20 15 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
6.	Peningkatan Profesionalisme Pegawai di bidang Pelayanan Publik	g. Unit Pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (<i>hot line service</i>) dan/atau pengelolaan sms	Unit	>6 2-6 1	20 15 5
		h. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja	Maklumat/ Janji	>10 6-10 1-5	20 15 5
		a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan	jabatan	>30 15-30 5-14	20 15 5
		b. Penyelenggaraan bimbingan teknis yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat	Kali	>12 7-12 1-6	20 15 5
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran pada DASK untuk peningkatan kinerja pelayanan publik	%	>6 2-6 1	20 15 5
		d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang diusulkan mengikuti pendidikan tugas belajar	Orang	>10 6-10 1-5	20 15 5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan Penghargaan	Kelas Interval	Nilai
7.	Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional	Penghargaan	>5 3-5 1-2	20 15 5
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat	Penghargaan	>10 6-10 1-5	20 15 5
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi	Penghargaan	>10 6-10 1-5	20 15 5
8.	Pembangunan Kemasayakatan dan Kesejahteraan	a. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam pemberantasan sarang nyamuk	Kali/Bulan	>30 15-30 <15	20 15 5
		b. Prosentase rata-rata penurunan angka kematian akibat penyakit menular	%	>50 25-50 <25	20 15 5
		c. Prosentase rata-rata pemanfaatan dana PPMK oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi	%	>80 50-80 <50	20 15 5
		d. Upaya Administrasi Kotamadya/Kabupaten dalam penanganana pengembalian dana PPMK oleh masyarakat	%	>90 75-90 <75	20 15 5

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
	e.	Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional penanganan PMKS	Kali/Tahun	>80	20
50-80				15	
<50				6	
	f.	Upaya Administrasi dalam ketertiban umum Kotamadya/Kabupaten operasional	Kali/Bulan	>4	20
2-4				15	
0-1				5	
	g.	Upaya Administrasi untuk mengatasi penggunaan narkoba Kotamadya/kabupaten operasional	Kali/Tahun	>6	20
4-6				15	
1-3				5	
	h.	Jumlah pengguna narkoba yang telah dilakukan pembinaan oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi	orang	>250	20
150-250				15	
< 150				5	
	i.	Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional	sekolah	<10	20
6-10				15	
1-5				5	

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
9.	Upaya dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	%/Tahun	>6 3,01-6 0-3	20 15 5
		b. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak daerah dan PBB	%/Tahun	>20 11-20 5-10	20 15 5
		c. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja	%/tahun	>10 5-10 2-4	20 15 5
		d. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan	%/tahun	>10 5-10 2-4	20 15 5
10.	Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government	a. Unit pelayanan yang metode kerjanya di ubah dari cara manual ke elektronik	Unit	>20 13-20 5-12	20 15 5
		b. Jenis pelayanan yang menggunakan sistem informasi	Jenis	>20 13-20 5-12	20 15 5

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		c. Unit yang telah mengefektifkan penggunaan sistem home page/situs Komunitas/Kabupaten Administrasi	Unit	>5 3-5 1-2	20 15 5
11.	Penerapan Standar ISO 9001-2000 dalam Pelayanan Publik	a. Unit Pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO	Unit	>10 6-10 1-5	20 15 5
		b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO oleh lembaga sertifikasi	Unit	>10 6-10 1-5	20 15 5
		c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO	Unit	>10 6-10 1-5	20 15 5

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,



Lampiran 3
Peraturan Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : PER/32/M.PAN/09/2006
Tanggal: 11 September 2006

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

i. Umum

1. Materi penilaian didasarkan pada kinerja pelayanan publik Pemerintah Kotamadya/Kabupaten Administrasi didasarkan pada hasil kegiatan yang dilaksanakan 2 tahun terakhir;
2. Penilaian atas hasil kerja Pemerintah Kotamadya/Kabupaten Administrasi 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. **Penyelenggaraan pelayanan terpadu**, terdiri dari indikator penilaian sebagai berikut:
 - a. Penetapan dan penyebaran tempat pelayanan terpadu satu atap di tingkat :
Kotamadya/Kabupaten Administrasi dan Kecamatan.
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/loket.
 - b. Jenis pelayanan yang ada pada semua pelayanan terpadu satu atap di tingkat Kotamadya/Kabupaten Administrasi dan Kecamatan .
(cukup jelas)
 - c. Penyediaan fasilitas pendukung pelayanan terpadu satu atap yang terkait dengan pelayanan di tingkat Kotamadya/Kabupaten Administrasi dan Kecamatan.
Fasilitas pendukung yang ada/disediakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dalam pelayanan antara lain foto copy, ATM, telepon umum/wartel.

2. **Peningkatan Partisipasi Masyarakat**, dengan Indikator :
 - a. Unit Pelayanan Publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan;
(*cukup jelas*)
 - b. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara Pemerintah Kotamadya dengan Dewan Kota;
Jumlah/frekuensi pertemuan yang dilakukan selama 2 (dua) tahun terakhir dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat.
 - c. Kegiatan kunjungan kerja Walikota/Bupati ke Kecamatan dan Kelurahan dalam rangka menyerap aspirasi masyarakat;
(*cukup jelas*)
 - d. Ketersediaan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik;
(*cukup jelas*)
 - e. Penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik.
(*cukup jelas*)

3. **Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi**, dengan indikator:
 - a. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik;
(*cukup jelas*)
 - b. Penerapan sanksi/hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
(*cukup jelas*)

4. **Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik**, dengan indikator:
 - a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik;
(*cukup jelas*)
 - b. Rapat koordinasi dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan;
(*cukup jelas*)
 - c. Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil rapat koordinasi monitoring dan evaluasi berupa perbaikan pelayanan.
Jumlah unit yang telah menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi yang dibuktikan dengan penyempurnaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan.

5. **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 Keputusan 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 melakukan pelayanan jemput bola;
Pola pelayanan jemput bola adalah pola pelayanan yang mendekati pelayanan kepada masyarakat/pelanggan, misalnya pelayanan SIM keliling, Puskesmas keliling dan lain-lain.
 - e. Unit pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat miskin;
(cukup jelas)
 - f. Unit pelayanan 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 yang menerapkan sambungan langsung telepon (*hotline service*) dan atau pengelolaan SMS.
(cukup jelas).
 - h. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja
(cukup jelas).
- 6. Peningkatan Profesionalisme Pejabat/Pegawai di Bidang Pelayanan Publik, dengan indikator:**
- a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
Jabatan fungsional merupakan 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 bimbingan teknis yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat;
(Misalnya: pelatihan pelayanan prima)
 - c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran pada DASK untuk peningkatan kinerja pelayanan publik;
(cukup jelas)
 - d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang diusulkan mengikuti pendidikan tugas belajar
(cukup jelas)
- 7. Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,**
- a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional;
(cukup jelas)
 - b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat
(cukup jelas)
 - c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi

8. Pembangunan Kemasyarakatan dan Kesejahteraan,
 - a. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam pemberantasan sarang nyamuk;
(*cukup jelas*)
 - b. Prosentase rata-rata penurunan angka kematian akibat penyakit menular;
(*cukup jelas*)
 - c. Prosentase pemanfaatan dana PPMK oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
(*cukup jelas*)
 - d. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam penanganan pengembalian dana PPMK oleh masyarakat;
(*cukup jelas*)
 - e. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional penanganan PMKS;
(*cukup jelas*)
 - f. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional ketertiban umum;
(*cukup jelas*)
 - g. Upaya Kotamadya/kabupaten Administrasi untuk operisonal mengatasi penggunaan narkoba;
(*cukup jelas*)
 - h. Jumlah pengguna narkoba yang telah dilakukan pembinaan oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi;
(*cukup jelas*)
 - i. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional
(*cukup jelas*)

9. **Upaya dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah,**
 - a. Prosentase rata-rata peningkatan produk Domestik Regional Bruto (PDRB);
Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adalah jumlah antara penghasilan dan asset daerah dibagi jumlah penduduk.
 - b. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak;
(*cukup jelas*)
 - c. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja;
(*cukup jelas*)
 - d. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan.
(*cukup jelas*).

10. **Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government,**
 - a. Unit pelayanan yang metode kerjanya di ubah dari cara manual ke elektronik;
(*cukup jelas*).
 - b. Jenis pelayanan yang menggunakan sistim informasi;
(*cukup jelas*).
 - c. Unit pelayanan yang telah mengefektifkan penggunaan sistim home page/situs Kotamadya/Kabupaten Administrasi.
(*cukup jelas*).

11. Penerapan Standar ISO 9001-2000 dalam Pelayanan Publik,

- 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 penilaian sertifikasi ISO oleh lembaga sertifikat;
*Lembaga Sertifikasi adalah lembaga yang berkompeten melakukan penilaian dan menerbitkan sertifikat ISO.
(cukup jelas)*
- c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat ISO
(cukup jelas)

III. Formulir Penilaian

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
1.	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu	a. Penetapan dan penyebaran tempat pelayanan terpadu satu atap di tingkat : 1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi 2) Kecamatan	Lokasi Lokasi	>3 2-3 1 >3 2-3 1
		b. Jenis pelayanan yang ada pada semua pelayanan terpadu satu atap di tingkat: 1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi 2) Kecamatan	Jenis Jenis	>50 20-50 10-19 >20 10-20 5-9

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		<p>c. Penyediaan fasilitas pendukung pelayanan terpadu satu atap yang terkait dengan pelayanan di tingkat :</p> <p>1) Kotamadya/Kabupaten Administrasi</p> <p>2) Kecamatan</p>	<p>Jenis</p> <p>Jenis</p>	<p>>5 3-5 1-2</p> <p>>5 3-5 1-2</p>	<p>.....</p> <p>.....</p>
2.	Peningkatan Partisipasi Masyarakat	<p>a. Unit Pelayanan Publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan</p> <p>b. Kegiatan pertemuan dan forum komunikasi atau sejenisnya antara Pemerintah Kotamadya dengan Dewan Kota</p> <p>c. Kegiatan kunjungan kerja Waikotamadya/bupati ke Kecamatan dan Kelurahan dan Kelurahan dalam rangka menyerap aspirasi masyarakat</p> <p>d. Ketersediaan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik</p>	<p>Unit</p> <p>Kali</p> <p>kali</p>	<p>>10 6-10 1-5</p> <p>>20 11-20 1-10</p> <p>>24 15-20 5-14</p> <p>Ada</p> <p>Tidak ada</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		e. Penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik	%	75-100 50-74 25-49
3.	Pemberian Penghargaan dan Penerapan Sanksi	a. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik	Orang	>30 21-30 10-20
		b. Penerapan sanksi/hukuman administratif kepada para pegawai penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan	Orang	>30 21-30 10-20
4.	Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik	a. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada Unit Pelayanan Publik	Kali	>30 21-30 10-20
		b. Rapat koordinasi dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan oleh pembina pelayanan publik terhadap Unit Pelayanan	Kali/Bulan	>2 1-2 0

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		c. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil rapat koordinasi monitoring dan evaluasi berupa perbaikan pelayanan	Unit	>15 11-15 5-10
5.	Pengembangan Manajemen Pelayanan	a. Unit Pelayanan yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat	Unit	>20 11-20 1-10
		b. Unit Pelayanan yang menerapkan standar pelayanan publik	Unit	>20 11-20 1-10
		c. Unit Pelayanan telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur tetap, yang telah ditetapkan	Unit	>20 11-20 1-10
		d. Unit Pelayanan yang melakukan pelayanan jemput bola	Unit	>20 11-20 1-10
		e. Unit Pelayanan yang menerapkan pola pelayanan bagi masyarakat miskin	Unit	>10 6-10 1-5
		f. Unit Pelayanan yang menindaklanjuti hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Unit	>10 6-10 1-5

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
6.	Peningkatan Profesionalisme Pegawai di bidang Pelayanan Publik	g. Unit Pelayanan yang menerapkan sambungan langsung telepon (<i>hot line service</i>) dan/atau pengelolaan sms	Unit	>6 2-6 1
		h. Penetapan maklumat/janji pelayanan oleh unit pelayanan/satuan kerja	Maklumat/ Janji	>10 6-10 1-5
		a. Penerapan jabatan fungsional untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Jabatan	>30 15-30 5-14
		b. Penyelenggaraan bimbingan teknis yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat	Kali	>12 7-12 1-6
		c. Prosentase rata-rata alokasi anggaran pada DASK untuk peningkatan kinerja pelayanan publik	%	>6 2-6 1
		d. Pegawai pada unit pelayanan publik yang diusulkan mengikuti pendidikan tugas belajar	Orang	>10 6-10 1-5

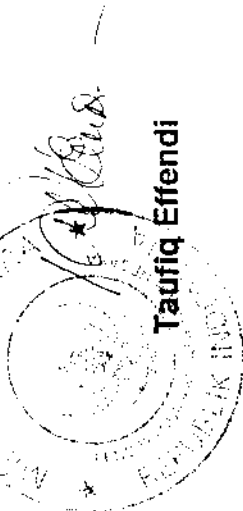
No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
7.	Penghargaan di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	a. Penghargaan dari Lembaga Resmi Internasional	Penghargaan	>5 3-5 1-2
		b. Penghargaan dari Pemerintah Pusat	Penghargaan	>10 6-10 1-5
		c. Penghargaan dari Pemerintah Provinsi	Penghargaan	>10 6-10 1-5
8.	Pembangunan Kemasayarakatan dan Kesejahteraan	a. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam pemberantasan sarang nyamuk	Kali/Bulan	>30 15-30 <15
		b. Prosentase rata-rata penurunan angka kematian akibat penyakit menular	%	>50 25-50 <25
		c. Prosentase pemanfaatan dana PPMK oleh Kotamadya/Kabupaten Administrasi	%	>80 50-80 <50
		d. Upaya Administrasi dalam penanganan pengembalian dana PPMK oleh masyarakat	%	>90 75-90 <75

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah Dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		<p>e. Upaya Kotamadya/Kabupaten Administrasi dalam operasional penanganan PMKS</p>	Kali/Tahun	<p>>80 50-80 <50</p>
		<p>f. Upaya Administrasi dalam ketertiban umum Kotamadya/Kabupaten operasional</p>	Kali/Bulan	<p>>4 2-4 0-1</p>
		<p>g. Upaya Administrasi untuk mengatasi penggunaan narkoba Kotamadya/kabupaten operasional</p>	Kali/Tahun	<p>>6 4-6 1-3</p>
		<p>h. Jumlah pengguna narkoba yang telah dilakukan pembinaan oleh Kota-madya/Kabupaten Administrasi</p>	orang	<p>>250 150-250 < 150</p>
		<p>i. Pengembangan sekolah unggulan daerah berstandar nasional</p>	sekolah	<p><10 6-10 1-5</p>

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
9.	Upaya mendorong pembangunan ekonomi daerah	a. Prosentase rata-rata peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	%/Tahun	>6 3,01-6 0-3
		b. Prosentase rata-rata peningkatan jumlah penerimaan pajak daerah dan PBB	%/Tahun	>20 11-20 5-10
		c. Prosentase rata-rata peningkatan lapangan kerja	%/tahun	>10 5-10 2-4
		d. Prosentase rata-rata penurunan angka kemiskinan	%/tahun	>10 5-10 2-4
10.	Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government	a. Unit pelayanan yang metode kerjanya di ubah dari cara manual ke elektronik	Unit	>20 13-20 5-12
		b. Jenis pelayanan yang menggunakan sistem informasi		>20 13-20 5-12

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kelas Interval	Nilai
		c. Unit yang telah mengefektifkan penggunaan sistem home page/situs Kotamadya/Kabupaten Administrasi	Unit	>5 3-5 1-2
11.	Penerapan Standar ISO 9001-2000 dalam Pelayanan Publik	a. Unit Pelayanan dalam pembinaan konsultan ISO	Unit	>10 6-10 1-5
		b. Unit pelayanan dalam proses sertifikasi ISO oleh lembaga sertifikat	Unit	>10 6-10 1-5
		c. Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO	Unit	>10 6-10 1-5

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,



Taufiq Effendi