



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

**NOMOR 38 TAHUN 2012**

**TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

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

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik, diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik;
- b. bahwa upaya sebagaimana dimaksud huruf a dilakukan melalui penilaian kinerja terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b perlu menyempurnakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor: 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang ...



2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor: 125 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor: 59 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 142);
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK .

Pasal 1 ...



### **Pasal 1**

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

### **Pasal 2**

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

### **Pasal 3**

Dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini, maka Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dinyatakan tidak berlaku lagi.

### **Pasal 4**

Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

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

**Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Juli 2012**

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

ttd

**AZWAR ABUBAKAR**

**Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 25 Juli 2012  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd**

**AMIR SYAMSUDIN**

**BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 750**

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PAN DAN RB

Kapala Biro Hukum dan Humas,



*Gatot Sugiharto*  
Gatot Sugiharto



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[1]

**LAMPIRAN-1**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN  
PUBLIK**

**NOMOR : 38 TAHUN 2012**

**TANGGAL : 5 JULI 2012**

---

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun pemeringkatan kinerja pelayanan publik, sebagaimana diamanahkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Pemberian apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis sebagai upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Agar evaluasi kinerja tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan suatu pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

B. Maksud ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[2]

**B. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini untuk digunakan sebagai acuan bagi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.
2. Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

**C. Sasaran**

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara efektif sehingga penilaian dapat menghasilkan pemeringkatan unit pelayanan publik sebagai dasar pemberian penghargaan sehingga mendorong unit pelayanan publik mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

**D. Ruang Lingkup Penilaian**

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

**E. Pengertian Umum**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Standar ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[3]

3. **Standar Operasional Prosedur (SOP)** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan.
4. **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 di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. **Instansi Pemerintah** adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
6. **Pembina** adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur, bupati, dan walikota.
7. **Unit Pelayanan Publik** adalah satuan kerja di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. **Kinerja Unit Pelayanan Publik** adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. **Tim Penilai Pusat** adalah tim yang dibentuk oleh Kementerian PAN-RB yang terdiri dari Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, perguruan tinggi, LSM, dan media massa, atau lembaga lain yang ditunjuk untuk melakukan penilaian kinerja unit pelayanan, yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri PAN dan RB;
10. **Tim Penilai Instansi** adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk melakukan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungannya yang terdiri dari unsur-unsur yang terkait dengan masalah penyelenggaraan pelayanan publik;

11. Indeks ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[4]

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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.





MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[5]

## BAB II

### ORGANISASI, MEKANISME, DAN INSTRUMEN PENILAIAN

#### A. Organisasi

Organisasi penilaian adalah sebagai berikut:

##### 1. Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir)

Tim Pantuhir bertugas menentukan penilaian unit pelayanan publik yang berhak menerima Penghargaan Citra Pelayanan Prima yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keanggotaan Tim Pantuhir terdiri dari:

- Ketua : Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Wakil Ketua : Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Sekretaris : Deputi Bidang Pelayanan Publik
- Anggota : Tokoh Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan pemerhati pelayanan publik.

##### 2. Tim Panel Ahli

Tim Panel Ahli bertugas melakukan verifikasi/validasi hasil penilaian dari masing-masing tim penilai pusat dan merekomendasikan unit pelayanan publik yang berhak mendapatkan Penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada Tim Pantuhir.

Keanggotaan Tim Panel Ahli terdiri dari: para pejabat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI, serta lembaga independen lainnya yang secara fungsional melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang tertentu.

##### 3. Tim Penilai

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian. Tim Penilai terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota.

Tim Penilai meliputi :

a. Tim ...





MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[6]

**a. Tim Penilai Pusat**

Tim Penilai Pusat bertugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan pimpinan kementerian/lembaga dan gubernur, serta melaporkan kepada Tim Panel Ahli.

Keanggotaan Tim Penilai Tingkat Pusat terdiri dari:

Ketua : Deputi Bidang Pelayanan Publik

Sekretaris : Asisten Deputi Pengembangan dan Standarisasi Pelayanan

Anggota : Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, perguruan tinggi, LSM dan media massa yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri PAN dan RB. (Kerjasama dengan Lembaga lain)

**b. Tim Penilai Kementerian/Lembaga**

Tim Penilai Kementerian/Lembaga bertugas menyeleksi unit pelayanan pilihan dan menilai unit pelayanan (wajib dan pilihan). Hasil seleksi dan penilaian disampaikan kepada Menteri PAN dan RB melalui pengusulan pimpinan kementerian/lembaga atau pejabat yang ditunjuk.

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

**c. Tim Penilai Provinsi**

Tim Penilai Provinsi bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan provinsi. Kemudian hasil penilaian tersebut diusulkan oleh gubernur atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB.

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

**d. Tim Penilai Kabupaten/Kota**

Tim Penilai Kabupaten/Kota bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan untuk ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota dan selanjutnya diusulkan kepada Menteri PAN dan RB melalui gubernur.

Keanggotaan ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[7]

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

## **B. Mekanisme Penilaian, Seleksi, dan Pengajuan**

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan kementerian/lembaga dinilai oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan diusulkan oleh pimpinan instansi kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan pemerintah provinsi dinilai oleh Tim Penilai Provinsi dan diusulkan oleh gubernur kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Unit pelayanan yang ditentukan (baik wajib maupun pilihan) di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dinilai oleh Tim Penilai Kabupaten/Kota dan diusulkan oleh bupati/walikota kepada Menteri PAN dan RB melalui gubernur beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut:

### **1. Pengajuan Unit Pelayanan yang diusulkan**

Unit pelayanan publik tersebut diajukan dengan menyampaikan dokumen sebagai berikut:

- a. Surat pengajuan resmi dari pimpinan kementerian/lembaga dan pemerintah provinsi atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB;
- b. Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk;
- c. Lembar penilaian dengan menggunakan lembar instrumen penilaian yang telah diberi nilai (melingkari atau mencontreng pada pilihan nilai yang tersedia) serta diparaf per lembar oleh tim penilai;
- d. Catatan keunggulan unit pelayanan selama periode penilaian yang menurut Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi patut menjadi pertimbangan.

### **2. Pemeriksaan administrasi**

Berupa pemeriksaan kelengkapan berkas usulan unit pelayanan yang diajukan sebagaimana disebut dalam angka 1.

C. Instrumen ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[8]

### C. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian sebagaimana termuat dalam lampiran-2 yang mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

#### 1. Visi, misi, dan motto pelayanan (5%).

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

#### 2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%).

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

#### 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (10%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009  
(Catatan: Bila belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008, lanjutkan ke pertanyaan b)

b. Menerapkan ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[9]

- b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008  
(Catatan: Bila belum memiliki sistem manajemen mutu, lanjutkan ke pertanyaan c)
- c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- d. Penetapan uraian tugas yang jelas

**4. Sumber Daya Manusia (17%).**

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai
- b. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- d. Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- f. Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

**5. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%).**

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal
- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
- c. Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)

6. Penanganan ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[10]

#### **6. Penanganan Pengaduan (10%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
- b. Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- c. Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
- d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

#### **7. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian
- b. Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian
- c. Rata-rata skor IKM yang diperoleh
- d. Tindak lanjut dari hasil survei IKM

#### **8. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sistem informasi pelayanan secara elektronik
- b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

9. Produktivitas ...



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

[11]

**9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (8%)**

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Penetapan target kinerja pelayanan
- b. Tingkat Pencapaian target kinerja



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

[12]

**BAB III  
Penyerahan Penghargaan**

Penyerahan penghargaan dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia dalam acara yang disiapkan dan dijadwalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

**BAB IV  
Penutup**

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penilaian unit pelayanan publik, maka setiap anggota tim penilai wajib mentaati dan menggunakan pedoman penilaian ini dengan sebaik-baiknya dan melaksanakan penilaian secara obyektif dan akuntabel.

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

**ttd**

**AZWAR ABUBAKAR**

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PAN DAN RB

Kapala Biro Hukum dan Humas,



*Gatot Sugiharto*  
Gatot Sugiharto



**LAMPIRAN-2**  
**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR**  
**NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG**  
**PEDOMAN PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT**  
**PELAYANAN PUBLIK**  
**NOMOR : 38 TAHUN 2012**  
**TANGGAL : 5 JULI 2012**

**TABEL PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

| No | Komponen Penilaian  | Indikator   | Jumlah dan Satuan | Kondisi Lapangan   | Nilai                 |
|----|---|---|-------------------|--|-----------------------|
| 1  | <b>Visi-Misi-Motto</b><br><b>1.1 – 1.3</b><br><br><b>(bobot 5%)</b><br><b>Nilai maksimum: 50</b>                            | (1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | Visi dan Misi     | a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan<br>b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan<br>c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan<br>d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan | 25<br>15<br>10<br>0   |
|    |   | (1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik                                      | Motto             | a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana<br>b. Ada, tidak dipahami pelaksana<br>c. Tidak ada   | 15<br>5<br>0          |
|    |   | (1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan   | Pengumuman Motto  | a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa<br>b. Diumumkan terbatas<br>c. Tidak diumumkan   | 10<br>7<br>0          |
| 2  | <b>Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan</b><br><b>2.1 – 2.2</b><br><br><b>(Bobot 25%)</b><br><b>Nilai maksimum: 250</b> | (2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  | Standar Pelayanan | a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009<br>b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009<br>c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009<br>d. Tidak ada Standar Pelayanan        | 200<br>100<br>50<br>0 |

| No | Komponen Penilaian   | Indikator   | Jumlah dan Satuan        | Kondisi Lapangan  | Nilai         |
|----|--|---|--------------------------|---|---------------|
|    |  | (2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan  | Maklumat Pelayanan       | a. Disusun dan dipublikasikan<br>b. Tidak ada Maklumat pelayanan  | 50<br>0       |
| 3  | <b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b><br><b>3.1-3.4</b><br><br><b>(Bobot 10%)</b><br><b>Nilai maksimum: 100</b> | (3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 | Sertifikat ISO 9001:2008 | a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009<br>b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009<br>c. Tidak memiliki | 25<br>10<br>0 |
|    |  | (3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008   | SMM                      | a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009<br>b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009<br>c. Tidak menerapkan             | 25<br>10<br>0 |
|    |  | (3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)  | SOP                      | a. Ada, dan diterapkan<br>b. Ada, tidak diterapkan<br>c. Tidak ada  | 25<br>10<br>0 |
|    |  | (3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas   | Uraian tugas             | a. Ada, dan dipampangkan<br>b. Ada, dan tidak dipampangkan<br>c. Tidak ada uraian tugas   | 25<br>10<br>0 |
| 4  | <b>Sumber Daya Manusia</b><br><b>(4.1 - 4.6)</b><br><br><b>(Bobot 17%)</b><br><b>Nilai maksimum: 170</b>         | (4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai   | Kode etik                | a. Ada, dan diterapkan<br>b. Ada, tidak diterapkan<br>c. Tidak ada  | 30<br>10<br>0 |
|    |  | (4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | Sikap dan perilaku       | a. Baik<br>b. Cukup<br>c. Kurang  | 30<br>10<br>0 |
|    |  | (4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | Kedisiplinan             | a. Disiplin<br>b. Kurang disiplin<br>c. Tidak disiplin  | 30<br>10<br>0 |
|    |  | (4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | Responsivitas            | a. Responsif<br>b. Kurang responsif<br>c. Tidak responsif   | 30<br>10<br>0 |

| No       | Komponen Penilaian  | Indikator   | Jumlah dan Satuan     | Kondisi Lapangan   | Nilai              |
|----------|---|---|-----------------------|--|--------------------|
|          |   | (4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | Keterampilan          | a. Terampil<br>b. Kurang terampil<br>c. Tidak terampil   | 25<br>10<br>0      |
|          |   | (4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan | Pengembangan pegawai  | a. Ada, sesuai kebutuhan<br>b. Ada, tidak sesuai kebutuhan<br>c. Tidak ada                                     | 25<br>10<br>0      |
| <b>5</b> | <b>Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3)</b><br><br><b>(bobot 8%)</b><br><b>Nilai maksimum: 80</b> | (5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal  | Sarana dan Prasarana  | a. Dipergunakan secara optimal<br>b. Dipergunakan, tidak optimal<br>c. Tidak dipergunakan                      | 30<br>15<br>0      |
|          |   | (5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)                   | Kebersihan            | a. Sangat Bersih<br>b. Bersih<br>c. Tidak bersih   | 30<br>15<br>0      |
|          |   | (5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)   | Sarana Pengaduan      | a. Ada, dan efektif<br>b. Ada, tidak efektif<br>c. Tidak ada   | 20<br>10<br>0      |
| <b>6</b> | <b>Penanganan Pengaduan 6.1-6.4</b><br><br><b>(bobot 10%)</b><br><b>Nilai maksimum: 100</b>           | (6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan  | Sistem Pengaduan      | a. Ada, dan dikelola dengan baik<br>b. Ada, tidak dikelola dengan baik<br>c. Tidak ada                         | 30<br>10<br>0      |
|          |   | (6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan   | Petugas pengaduan     | a. Ada<br>b. Tidak ada   | 30<br>0            |
|          |   | (6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan   | Jumlah pengaduan      | a. 71% - 100 % diselesaikan<br>b. 51% - 70% diselesaikan<br>c. 10% - 50% diselesaikan<br>d. < 10% diselesaikan | 20<br>10<br>5<br>0 |
|          |   | (6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan   | Pengelolaan pengaduan | a. Mengacu<br>b. Tidak mengacu   | 20<br>5            |

| No                 | Komponen Penilaian   | Indikator   | Jumlah dan Satuan         | Kondisi Lapangan  | Nilai               |
|--------------------|--|---|---------------------------|---|---------------------|
| 7                  | <b>Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4</b><br><br><b>(bobot 10%)</b><br><b>Nilai maksimum: 100</b>                    | (7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian  | Survei IKM                | a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan<br>b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan<br>c. Tidak dilaksanakan          | 25<br>10<br>0       |
|                    |  | (7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian. | Survei IKM                | a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan<br>b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan<br>c. Tidak mengacu                         | 25<br>10<br>0       |
|                    |  | (7.3) Rata –rata skor IKM yang diperoleh  | Rata-rata Skor IKM        | a. 80 -100<br>b. 60 – 79<br>c. < 60   | 25<br>10<br>0       |
|                    |  | (7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM   | Tindak lanjut             | a. Ada tindak lanjut<br>b. Tidak ada tindak lanjut  | 25<br>0             |
| 8.                 | <b>Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3</b><br><br><b>(bobot 7%)</b><br><b>Nilai maksimum: 70</b>               | (8.1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik  | Sistem Informasi          | a. Ada, berfungsi dan di-update<br>b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-update<br>c. Tidak ada                              | 25<br>10<br>0       |
|                    |  | (8.2) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan                          | Penyampaian informasi     | a. Ada<br>b. Tidak ada  | 20<br>0             |
|                    |  | (8.3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan                         | Keterbukaan informasi     | a. Sangat terbuka<br>b. Terbuka<br>c. Tidak terbuka   | 25<br>10<br>0       |
| 9.                 | <b>Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2</b><br><br><b>(bobot 8%)</b><br><b>Nilai maksimum: 80</b> | (9.1) Penetapan target kinerja pelayanan  | Target kinerja            | a. Ada<br>b. Tidak ada  | 40<br>0             |
|                    |  | (9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja   | Pencapaian Target kinerja | a. Tercapai/Melampaui ( $\geq 100\%$ )<br>b. Tidak Tercapai (80%-99%)<br>c. Tidak Tercapai (40%-79 %)<br>d. Tidak tercapai (<40%) | 40<br>30<br>20<br>0 |
| <b>TOTAL NILAI</b> |  |   |                           |   | <b>1000</b>         |

## **Petunjuk Penggunaan Form Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik**

Penilaian dibagi atas 9 (sembilan) komponen penilaian:

### **1. Penilaian Visi, Misi, dan Motto**

Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 5 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 50; Minimum = 0

### **2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan**

Jumlah pertanyaan = 2

Bobot Nilai Total = 25 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 250; Minimum = 0

### **3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 10 %

Jumlah Total, Nilai Maximum = 100; Minimum = 0

### **4. Sumber Daya Manusia**

Jumlah pertanyaan = 6 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 17%

Jumlah Total, Nilai Maximum = 170; Minimum = 0

### **5. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 8%

Jumlah Total, Nilai Maksimum = 80; Minimum = 0

### **6. Penanganan Pengaduan**

Jumlah Pertanyaan = 4 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 10%

Jumlah Total, Nilai Maksimum = 100; Minimum = 0

### **7. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Jumlah Pertanyaan = 4 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 10%

Jumlah Total, Nilai Maksimum = 100; Minimum = 0

### **8. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Jumlah Pertanyaan = 3 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 7%

Jumlah Total, Nilai Maksimum = 70; Minimum = 0

### **9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan**

Jumlah Pertanyaan = 2 pertanyaan

Bobot Nilai Total = 8%

Jumlah Total, Nilai Maksimum = 80; Minimum = 0

**TOTAL NILAI MAKSIMUM = 1000**

Teknik penilaian dilakukan dengan cara sederhana, yaitu dengan menjumlahkan nilai-nilai perolehan sesuai kondisi di lapangan yang didukung oleh pembuktian, baik dalam bentuk dokumen, hasil wawancara, serta melalui pengamatan langsung.

Format ...

**Format Berita Acara Penilaian:**

**BERITA ACARA PENILAIAN**

Pada hari ini....., tanggal....., Tahun....., kami Tim Penilaian Kementerian/Lembaga/Pemerintah Provinsi, dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, telah memperoleh hasil sebagai berikut:

- 1. ....; nilai ....
- 2. ....; nilai.....
- 3. ....; nilai.....

Pada Berita Acara Penilaian ini dilampirkan hasil penilaian dan catatan pendukung unit pelayanan publik tersebut di atas.  
Demikian berita acara ini dibuat untuk dibuat sebagaimana mestinya.

Ketua :  
Anggota : 1. ....  
          2. ....  
          3.....

**Mengetahui,  
Pejabat yang berwenang,**

.....