

## LAMPIRAN -1

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
TENTANG TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PEMBINA/PENANGGUNG JAWAB DAN  
PEMERINGKATAN KEMENTERIAN/LEMBAGA, PEMERINTAH PROVINSI DAN PEMERINTAH  
KABUPATEN/KOTA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

NOMOR 66 TAHUN 2012

TANGGAL 23 OKTOBER 2012

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan yang berimplikasi pada terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta berbagai masalah pembangunan yang lebih kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan kepada harapan dan tawaran masyarakat global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut, perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan guna mewujudkan tujuan nasional sekaligus membangun kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan konsepsi pelayanan publik yang mampu membangun nilai, persepsi dan perilaku guna mengembangkan kehidupan dalam menumbuhkan kemandirian dan daya saing untuk mencapai masa depan bangsa yang lebih baik sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yang bertujuan untuk mewujudkan adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna layanan.

Agar tujuan Undang-undang Pelayanan Publik dapat diwujudkan, maka undang-undang ini harus diimplementasikan oleh semua penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi dan penerapan Undang-undang Pelayanan Publik

dilakukan oleh Pembina/Penanggujawab, maka perlu dilakukan penilaian kinerja Pembina/Penganggung Jawab dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disamping itu perlu juga dinilai sejauhmana penunjang kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Penyelenggara.

Mengingat ketentuan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas untuk melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, maka Menteri PAN perlu mengetahui

sejauh mana tugas Pembina/Penganggung Jawab dilakukan oleh yang bersangkutan. Hasil penilaian implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan hasil penilaian penunjang kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik akan disusun dalam peringkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang memiliki nilai baik dan sangat baik akan diberikan penghargaan.

**B. Maksud dan Tujuan**

Maksud pedoman ini adalah sebagai acuan bagi Tim Penilai dalam melaksanakan penilaian kinerja dan pemeringkatan Pembina/Penganggung Jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan pedoman ini adalah untuk memperoleh penilaian yang obyektif, transparan dan akuntabel sehingga dapat digunakan sebagai dasar penetapan peringkat kinerja pelayanan publik dan pemberian penghargaan.

**C. Sasaran**

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja Pembina/Penganggung Jawab yang obyektif dan pemeringkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**D. Ruang Lingkup Penilaian**

Ruang Lingkup penilaian kinerja Pembina/Penganggung Jawab dan pemeringkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagaimana terdapat pada lampiran 1 dan lampiran 2. Pada Lampiran 2 memuat pedoman penilaian yang terdiri dari dua aspek penilaian yaitu Penilaian Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Penilaian Penunjang Kinerja Pembina/Penganggung Jawab.

Komponen Penilaian Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menilai Kebijakan dan Penerapan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi: Kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Pembinaan, Pengawasan, dan Evaluasi Pelayanan Publik; Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik; Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP); Evaluasi Kinerja Pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; Kebijakan Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, serta Maklumat Pelayanan; Larangan bagi Pelaksana; Sistem Informasi Pelayanan Publik; Pelayanan Khusus; Pengelolaan Pengaduan; Peran Serta Masyarakat; Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.

Komponen Penilaian Penunjang Kinerja Pembina/Penangggung Jawab menilai kinerja Pembina/Penangggung Jawab dalam penyelenggaraan yang meliputi: Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan; Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan HDI; Kebijakan dalam mendorong Pembangunan Ekonomi Daerah beserta *outcome*-nya; Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government; dan Penerapan SMM dan/atau ISO 9001-2008 dalam Pelayanan Publik.

#### 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 administratif 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 kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standard Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, 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

undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

5. Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya serta gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.
6. Penanggung Jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
7. Unit pelayanan publik adalah bagian dari satuan kerja instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU/BLUD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penanggung...
9. Kinerja Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota adalah prestasi Kementerian/Lembaga dan pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten /Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
10. Tim Penilai Instansi adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, pada tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota untuk melakukan penilaian kinerja.
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.
12. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
13. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah kesatuan dari berbagai komponen (prosedur, manual, stuktur organisasi, kebijakan dan sebagainya) untuk melakukan pengaturan aktifitas-aktifitas yang mempengaruhi mutu produk atau pelayanan yang dihasilkan organisasi.

14. **Pemeringkatan** adalah penetapan peringkat atau nilai yang diberikan kepada Pembina/Penanggung Jawab atas kinerja yang diperoleh dari hasil penilaian dari implementasi Undang-undang tentang Pelayanan Publik dan penilaian unit penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungannya.
15. **Penghargaan** adalah sesuatu yang diberikan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik baik pada tingkat Pembina/Penanggung Jawab maupun tingkat satuan kerja penyelenggara pelayanan publik atas capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya.

## BAB II

### ORGANISASI DAN INSTRUMEN PENILAIAN

#### I. Organisasi

Organisasi penilaian adalah sebagai berikut:

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

Tim Pantuhir bertugas menentukan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang berhak menerima Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara (CBAN) dan Citra Pelayanan Prima (CPP) berdasarkan hasil penilaian tim penilai. Selain itu, Tim Pantuhir juga menetapkan peringkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota berdasarkan akumulasi penilaian kinerja Pembina/Penangguna Jawab dan kinerja unit penyelenggara dan pelayanan publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keanggotaan Tim Pantuhir terdiri dari:

- Pengarah : Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Ketua : Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Wakil Ketua : Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Sekretaris : Deputi Bidang Pelayanan Publik

##### 2. Tim Panel Ahli

Tim Panel Ahli bertugas melakukan verifikasi/validasi hasil penilaian Tim Penilai dan merekomendasikan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang berhak mendapatkan Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara(CBAN) kepada Tim Pantuhir.

Keanggotaan Tim Panel Ahli terdiri dari: para pejabat struktural Eselon I dan II yang ditunjuk 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 Pusat

Tim Penilai Pusat bertugas melakukan penilaian kinerja Pembina/Penanggujawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dan merekomendasikan hasil penilaian kepada Tim Panel Ahli sebagai dasar pengusulan pemberian penghargaan dan pemeringkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Tim Penilai Pusat terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota yaitu:

- Ketua : Asisten Deputi Perumusan Kebijakan Pelayanan Publik
- Sekretaris : Kepala Bidang pada Deputi Bidang Pelayanan Publik
- Anggota : Pejabat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, instansi terkait, perguruan tinggi, LSM dan media massa yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri PAN dan RB atau (Kerjasama dengan Lembaga lain)

### 4. Tim Penilai Instansi

Tim Penilai Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dibentuk oleh masing-masing instansi bertugas melakukan penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dilingkungkannya yang telah ditetapkan jumlah unit pelayanan dan kualifikasi nya oleh Menteri PAN dan RB, dan melaporkan hasil penilaian kepada Menteri PAN dan RB c.q. Deputi Pelayanan Publik.

## II. Instrumen Penilaian

Instrumen Penilaian Kinerja Pembina/Penanggujawab Pelayanan Publik sebagaimana termuat dalam Lampiran 2 dan 3, yang terdiri dari Penilaian Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Penunjang Kinerja Pembina/Penanggujawab Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota yang mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

### A. Penilaian Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

#### 1. Kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Indikator penilaian berupa peraturan/kebijakan yang diterbitkan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

**2. Pembinaan, Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Publik**

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pembinaan pelayanan publik;
- 2) Pelaksanaan pengawasan/evaluasi pelayanan publik;
- 3) Pelaksanaan tindak lanjut hasil pengawasan/evaluasi pelayanan publik.

**3. Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik**

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik. (aspek-aspek dalam UU 25/2009);
- 2) Pelaksanaan bimbingan teknis kepada pegawai unit pelayanan berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan yang bersangkutan;
- 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. Monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan monev memuat paling tidak capaian dan target, gap/kesenjangan dan permasalahannya, simpulan dan rekomendasi yang mengacu pada standar pelayanan;
- 4) Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi; dan
- 5) Unit pelayanan yang mendapatkan penghargaan baik dari Pembina maupun pihak lainnya.

**4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Indikator penilaian berupa pembentukan dan pelaksanaan PTSP

**5. Evaluasi Kinerja Pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Indikator penilaian berupa kebijakan yang ditetapkan untuk meningkatkan kapasitas pelaksana, pemberian penghargaan, dan penegakan disiplin.

**6. Kebijakan Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, serta Maklumat Pelayanan.**

Indikator penilaian berupa Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan Serta Maklumat Pelayanan.



**7. Larangan bagi Pelaksana**

Indikator penilaian berupa kebijakan tentang larangan bagi pelaksana.

**8. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Indikator penilaian berupa terbangunnya sistem informasi pelayanan publik informasi.

**9. Pelayanan Khusus**

Indikator penilaian berupa kebijakan dalam pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan.

**10. Pengelolaan Pengaduan**

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kebijakan pengelolaan pengaduan;
- 2) Penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan;
- 3) Penerapan mekanisme pengelolaan pengaduan; dan
- 4) Unit yang mengelola pengaduan.

**11. Peran serta masyarakat**

Indikator penilaian berupa Kebijakan Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**12. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indikator penilaian terdiri dari :

- 1) Kebijakan survey IKM; dan
- 2) Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

**13. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

Indikator penilaian berupa kebijakan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

**B. Penunjang Kinerja Pembina/Penanggujawab**

Instrumen penunjang kinerja Pembina/Penanggujawab dalam Lampiran 2, terdiri dari komponen dan indikator penilaian sebagai berikut :

**1. Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan**

Indikator penilaian berupa Unit pelayanan yang melakukan Unit pelayanan yang melaksanakan pola pengelolaan pelayanan publik

secara korporasi dengan menerapkan konsep pola pengelolaan keuangan badan layanan umum dalam penyelenggaraan pelayanan.

2. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Human Development Index* (HDI)

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kebijakan dalam rangka Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- 2) Capaian target Penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Pendidikan;
- 3) Capaian target Penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Kesehatan;
- 4) Capaian target Penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Perhubungan;
- 5) Capaian target Penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Tenaga Kerja; dan
- 6) Peningkatan *Human Development Index* (HDI) atau Indeks Pembangunan Manusia.

3. Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah beserta *outcome*-nya

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah, antara lain berupa: penyediaan lokasi, kemudahan perijinan, pembebasan pajak daerah untuk jangka waktu tertentu;
- 2) Prosentase rata-rata per tahun peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB);
- 3) Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan PAD ;
- 4) Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/ penyediaan lapangan kerja
- 5) Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.

4. Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government

Indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan E-Government yang mencakup : *e-office*, *e-planning*, *e-budgeting*, *e-procurement*, dan *e-performance*;

- 2) Unit instansi yang menerapkan *e-Government* yang mencakup : *e-office, e-planning, e-budgeting, e-procurement, dan e-performance*; dan
  - 3) Penetapan pembangunan *home page*/situs instansi. *Home page*/situs tersebut harus di-*update* secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi antara lain: data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan, termasuk *link* pengelolaan pengaduan.
5. Penerapan SMM dan/atau ISO 9001-2008 dalam Pelayanan Publik (untuk jenis/unit/satuan kerja yang sama hanya dihitung satu kali)
- Indikator penilaian sebagai berikut:
- 1) Unit Pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008;
  - 2) Satuan Kerja Pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008;
  - 3) Unit Pelayanan yang telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008; dan
  - 4) Satuan Kerja Pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 secara menyeluruh.

### III. Jadwal Penilaian

Jadwal penilaian kinerja Pembina/Penangguna Jawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

#### 1. Langkah-langkah Pelaksanaan Penilaian

Penilaian dan pemeringkatan terhadap kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik (CBAN) dan penilaian unit pelayanan publik (CPP) lingkup pemerintah pusat (K/L) dan pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota akan dilaksanakan secara bergantian setiap tahun dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi Unit Penyelenggara Pelayanan di lingkup masing-masing Instansi;
2. Penilaian oleh Tim Penilai Internal Instansi terhadap unit penyelenggara pelayanan di lingkup masing-masing instansi dilaksanakan dengan menggunakan pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012;
3. Tim Penilai Pusat akan melakukan penilaian kembali (verifikasi dan validasi) terhadap hasil penilaian unit pelayanan publik yang telah dilakukan Tim Penilai Internal Instansi;

4. Tim Penilai Pusat melakukan penilaian kinerja Pembina/Penanggujawab terhadap implementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan menggunakan pedoman yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB.
  5. Berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai Pusat terhadap penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dan penilaian kinerja Pembina/Penanggujawab Pelayanan Publik akan disusun konsep pemberian penghargaan dan pemeringkatan K/L, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  6. Penganugerahan penghargaan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan, Pembina/Penanggujawab Pelayanan Publik dan penetapan peringkat K/L, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan diberikan oleh Presiden di Istana Negara;
  7. Pemberian penghargaan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan, Pembina/Penanggujawab Pelayanan Publik dan penetapan peringkat K/L, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dipublikasikan melalui media massa.
2. Unit penyelenggara pelayanan yang akan dilakukan penilaian Unit penyelenggara pelayanan publik yang akan dinilai oleh Tim Penilai adalah:
1. Untuk Kementerian/Lembaga meliputi 3 (tiga) unit kerja penyelenggara pelayanan di bawah tanggung jawab Kementerian/Lembaga;
  2. Bagi Kementerian/Lembaga yang mempunyai satuan kerja/unit pelayanan teknis di Kabupaten/Kota maka jumlah unit pelayanan publik yang akan dinilai ditetapkan sebanyak-sebanyaknya 6 (enam) unit kerja penyelenggara pelayanan;
  3. Untuk Pemerintah Provinsi meliputi 5 (lima) unit kerja penyelenggara pelayanan di bawah tanggung jawab Pemerintah Provinsi;
  4. Untuk Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi 5 (lima) unit kerja penyelenggara pelayanan di bawah tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota,
  5. Kualifikasi unit pelayanan pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang akan dinilai setiap tahunnya sebagaimana dimaksud pada angka 1 s/d 4, akan ditetapkan kemudian oleh Menteri PAN dan RB.

## BAB III

## PENILAIAN, PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PEMERINGKATAN

## A. PENILAIAN

1. Tim Penilai melakukan penilaian terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kinerja Pembina/Penanggung Jawab penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota melalui pengamatan langsung di lapangan maupun melalui penilaian terhadap dokumen dengan menggunakan instrumen penilaian sebagaimana pada Lampiran Peraturan ini.
2. Tim Penilai juga melakukan penilaian terhadap Unit-Unit Pelayanan Publik yang ditentukan pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, atau Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai representasi bahwa kebijakan yang ditetapkan oleh Pembina/Penanggung Jawab telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada tingkat unit kerja pelayanan. Penilaian terhadap unit pelayanan dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
3. Hasil penilaian terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dengan kategori sebagai berikut:

No.	Nilai Huruf	Nilai Angka	Interpretasi
1.	AA	>850 - 1000	Memuaskan
2.	A	>750 - 850	Sangat Baik
3.	B	>650 - 750	Baik
4.	CC	>500 - 650	Cukup
5.	C	>300 - 500	Kurang
6.	D	0 - 300	Sangat Kurang

4. Hasil penilaian terhadap Pembina/Penangguna Jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini, dengan kategori sebagai berikut:

No.	Nilai Huruf	Nilai Angka	Interpretasi
1.	AA	>850 - 1000	Memuaskan
2.	A	>750 - 850	Sangat Baik
3.	B	>650 - 750	Baik
4.	CC	>500 - 650	Cukup
5.	C	>300 - 500	Kurang
6.	D	0 - 300	Sangat Kurang

5. Hasil penilaian Tim Penilai diverifikasi oleh Tim Panel Ahli dan disusun berdasarkan klasifikasi instansi beserta nilai dan selanjutnya diserahkan kepada Tim Pantuhir untuk ditetapkan.

#### B. PENGHARGAAN

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akan menyampaikan surat penetapan pemberian penghargaan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pembina/Penangguna Jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang memperoleh penghargaan.
2. Penghargaan diberikan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang memperoleh predikat “memuaskan” berhak mendapat Piala Citra Pelayanan Prima (CPP) dan dengan predikat “sangat baik” berhak mendapatkan piagam dari Menteri PAN dan RB.
3. Penghargaan diberikan kepada Pembina/Penangguna Jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang memperoleh predikat “memuaskan” berhak mendapat Piala Citra Bhakti Abdi Negara (CBAN) dan dengan

predikat “sangat baik” berhak mendapatkan piagam dari Menteri PAN dan RB.

4. Penghargaan diberikan kepada Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang menduduki peringkat terbaik berdasarkan akumulasi penilaian atas kinerja Pembina/Penanggujawab dan kinerja Unit Kerja Pelayanan.
5. Penghargaan berupa piala akan dianugerahkan oleh Presiden Republik Indonesia dan penghargaan berupa piagam akan diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam upacara yang dijadualkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### **C. PEMERINGKATAN**

1. Perolehan hasil akhir atas penilaian Unit Pelayanan Publik dan kinerja Pembina/Penanggujawab diakumulasikan sebagai dasar pemeringkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dengan kriteria bobot sebagai berikut:
  - a. Penilaian Kinerja Pembina/Penanggujawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan PermenPANRB ini dengan bobot 60%.
  - b. Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (*berdasarkan PermenPAN-RB 38/2012*) dengan bobot 40%.
2. Pemeringkatan dikelompokkan berdasarkan klasifikasi Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota yang urutannya disusun berdasarkan hasil penilaian oleh Tim Penilai dengan memperhatikan angka 1 diatas.
3. Hasil pemeringkatan kinerja pelayanan publik Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota tersebut selanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat luas melalui mass media.

#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

1. Penilaian terhadap indikator dianggap sah apabila dapat dibuktikan dengan dokumen/data yang valid dan relevan, yang menggambarkan hasil pelaksanaan kegiatan.
2. Pedoman ini menjadi acuan bagi seluruh Tim Penilai Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Penilaian akhir adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh Tim Penilai Pusat berdasarkan lampiran keputusan ini.
3. Keputusan hasil Tim Penilai bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARADAN REFORMASI BIROKRASI,**

**AZWAR ABUBAKAR**



LAMPIRAN 2  
 PERATURAN MENTERI KESKUTATAN ARAKATUR NEGARA DAN REFORMASI  
 BUKERASI  
 NOMOR : 86 TAHUN 2012  
 TARIKAL : 20 OKTOSER 2012  
 PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PEMBINA/PEANGGUNG JAWAB TAN  
 JEDUNGKALAN KEMENTERIAN/LEMBAGA, PEMERINTAH PRUVINSI  
 DAN TEMERITAH KABUPATEN/KOTA DALAM PENYELANGGARAN  
 PELAYANAN PUBLIK

**TABEL PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PEMBINA/PENANGGUNG JAWAB  
 DALAM PENYELANGGARAN PELAYANAN PUBLIK  
 PADA KEMENTERIAN/LEMBAGA**

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
<b>A PENILAIAN IMPLEMENTASI UU 25/2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK</b>					
1.	Kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Peraturan/kebijakan yang diterbitkan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik	Apakah ada peraturan/kebijakan (dalam bentuk peraturan pimpinan instansi, instruksi pimpinan instansi atau surat edaran) dalam rangka mendorong penerapan UU No. 25 Tahun 2009 tlg Pelayanan Publik.	a. Ada dan mengacu sepenuhnya UU No. 25/2009 b. Ada, mengacu sebagian UU No. 25/2009 c. Tidak ada	a. 50 b. 25 c. 0
2.	Pembinaan, Pengawasan, dan Kwahagi Pelayanan Publik	1) Pelaksanaan pembinaan pelayanan publik	Apakah Pembina telah melakukan Pembinaan dalam bentuk pertemuan resmi (misalnya: rapat, FGD, sosialisasi, seminar) terhadap penerapan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terkait dengan materi antara lain:	Setiap kali pembinaan (dibuktikan dengan dokumen pelaksanaan pembinaan); Nilai maksimal	5 25

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
			1. Standar pelayanan 2. Maksud dan tujuan pelayanan 3. Sistem Informasi 4. Pengelolaan Sarana Prasarana, dan/ fasilitas pelayanan publik 5. Pengelolaan pengaduan 6. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Pelaksana 7. Peran Serta Masyarakat 8. Penilaian Kinerja 9. Ketentuan sanksi 10. Lain-lain		
2)	Pelaksanaan pengawasan/evaluasi pelayanan publik		Apakah Pembina telah melakukan pengawasan/evaluasi terhadap penerapan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terkait dengan materi: 1. Standar Pelayanan 2. Maksud dan tujuan pelayanan 3. Sistem Informasi 4. Pengelolaan Sarana Prasarana, dan/ fasilitas pelayanan publik 5. Pengelolaan pengaduan 6. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Pelaksana 7. Peran Serta Masyarakat 8. Penilaian Kinerja 9. Ketentuan sanksi 10. Lain-lain	Setiap pengawasan (dibuktikan dengan dokumen bentuk pelaksanaan pengawasan, termasuk evaluasi oleh satuan kerja yang ditugasi oleh Pembina/ Penanggung Jawab);  Nilai maksimal	5  25

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
		3) Pelaksanaan tindak lanjut hasil pengawasan / evaluasi pelayanan publik	1. Apakah Pembina melaksanakan tindak lanjut hasil pengawasan / evaluasi terhadap penerapan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik	Setiap laporan tindak lanjut pengawasan / evaluasi (dibuktikan dengan dokumen pelaksanaan tindak lanjut pengawasan / evaluasi)	5
			2. Apakah terdapat kebijakan pemberian penghargaan (dalam suatu peraturan), atas hasil evaluasi, kepada Pelaksana yang berprestasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Nilai maksimal a. Sudah ada, dan diimplementasikan b. Sudah ada, tidak diimplementasikan c. Tidak ada	20 a. 15 b. 7 c. 0
			3. Apakah terdapat kebijakan pengenaan sanksi (dalam suatu peraturan), atas hasil evaluasi, kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran atas penyelenggaraan pelayanan publik.	a. Ada b. Tidak ada	a. 15 b. 0
3.	Pembinaan Teknis Terhadap Unir Pelayanan Publik	1) Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik kepada unit pelayanan publik. (aspek aspek dalam UU No. 25/2009) 2) Pelaksanaan bimbingan teknis kepada pegawai	Berapa kali dilakukan sosialisasi berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan. (Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya) Berapa kali dilakukan bimbingan teknis berkaitan dengan substansi	Indikator 1) + 2) + 3) Setiap kali sosialisasi Nilai maksimal Setiap kali bimtek	100 2 20 1

No.	Komponen Penilaian	Indikator	Pertanyaan	Satuan Penilaian	Nilai K/L
		unit pelayanan berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan yang bersangkutan. 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh Pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan, monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan moner memuat paling tidak capaian dan target, gap/kesenjangan dan pemasalahannya, dan simpulan yang rekomendasi yang mengacu pada Standar Pelayanan	tugas pokok unit pelayanan  Berapa kali dilakukan monitoring dan evaluasi yang dibuktikan dengan jumlah laporan	Nilai maksimal  Setiap memv Nilai maksimal	20  2 10
		4) Unit pelayanan yang melanjutkan hasil monitoring dan evaluasi 5) Unit pelayanan yang mendapatkan penghargaan Pembina maupun pihak lainnya	Berapa jumlah unit pelayanan yang mendapatkan hasil moner  Berapa jumlah unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik yang menerima penghargaan (piata, piagam, atau dokumen lain)	Setiap unit Nilai maksimal  Setiap unit Nilai maksimal	2 10  3 15
4.	Evaluasi Kinerja dalam pelaksanaan penyenggaraan	Kebijakan yang ditetapkan untuk meningkatkan kapasitas pelaksanaan,	1. Apakah terdapat kebijakan (dalam suatu peraturan) tentang peningkatan kapasitas pelaksanaan	a. Ada b. Tidak ada	a. 20 b. 0
			Nilai maksimal Indikator 1)+(2)+(3)+(4)+(5)		75

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
	pelayanan publik	pemberian penghargaan, dan penegakan disiplin	<p>2. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang dinilai mempunyai prestasi kerja baik</p> <p>3. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) yang mengatur secara internal tentang pemberian sanksi terhadap pelaksana yang melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>4. Berapa jumlah pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti tugas belajar, diklat fungsional/teknis (dibuktikan dengan surat penugasan)</p> <p>5. Berapa jumlah penghargaan (pihala, atau piagam) yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik</p>	<p>a. Ada</p> <p>b. Tidak ada</p>	<p>a. 15</p> <p>b. 0</p>
			<p>3. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) yang mengatur secara internal tentang pemberian sanksi terhadap pelaksana yang melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>4. Berapa jumlah pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti tugas belajar, diklat fungsional/teknis (dibuktikan dengan surat penugasan)</p> <p>5. Berapa jumlah penghargaan (pihala, atau piagam) yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik</p>	<p>a. Ada</p> <p>b. Tidak ada</p>	<p>a. 15</p> <p>b. 0</p>
			<p>4. Berapa jumlah pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti tugas belajar, diklat fungsional/teknis (dibuktikan dengan surat penugasan)</p> <p>5. Berapa jumlah penghargaan (pihala, atau piagam) yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik</p>	<p>Setiap pegawai yang mengikuti:</p> <p>a. tugas belajar S3</p> <p>b. tugas belajar S2</p> <p>c. diklat fungsional/teknis, minimal 24 jam</p> <p>Nilai maksimal</p>	<p>a. 3</p> <p>b. 2</p> <p>c. 1</p>
			<p>5. Berapa jumlah penghargaan (pihala, atau piagam) yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik</p>	<p>Setiap penghargaan</p> <p>Nilai maksimal</p>	<p>30</p> <p>1</p> <p>10</p>
			<p>Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2 + 3 + 4 + 5</p>		<p>90</p>
5.	Kebijakan penyusunan, dan penerapan standar pelayanan, serta maklumat pelayanan	Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Maklumat Pelayanan, serta Maklumat Pelayanan	<p>1. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) dalam rangka mendorong penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan serta maklumat pelayanan yang mengacu UU No. 25/2009</p>	<p>a. Ada dan mengacu UU No. 25/2009</p> <p>b. Ada, sebagian mengacu UU No. 25/2009</p> <p>c. Tidak ada</p>	<p>a. 30</p> <p>b. 15</p> <p>c. 0</p>

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
			25/2009		
			2. Harapa unit pelayanan yang sudah menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.	Setiap unit Nilai maksimal	10 50
			<b>Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2</b>		<b>80</b>
6.	Larangan bagi Pelaksana	Kebijakan tentang larangan bagi Pelaksana	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang larangan bagi Pelaksana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, UU No. 25/2009	a. Ada, mencakup seluruh unsur b. Ada, tidak mencakup seluruh unsur c. Tidak ada	a. 40 b. 20 c. 0
7.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Tertanggungjawabnya Sistem Informasi Pelayanan Publik	1. Apakah ada kebijakan tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang mengacu pada Pasal 23 ayat (4), UU No. 25/2009 2. Apakah telah ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan instansi Saudara	a. Ada, mencakup seluruh unsur b. Ada, tidak mencakup seluruh unsur c. Tidak ada a. Sudah ditunjuk b. Belum ditunjuk c. 0	a. 40 b. 20 c. 0 a. 20 b. 0
			<b>Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2</b>		<b>60</b>
8.	Pelayanan Khusus	Kebijakan dalam pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan.	1. Apakah ada kebijakan instansi tentang (dalam suatu peraturan) khusus pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan. <i>(Pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat tertentu (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, dsb) dan pelayanan berjangka)</i>	a. Ada b. Tidak ada	a. 20 b. 0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
			2. Berapa unit pelayanan yang telah mengimplementasikan pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan.	Setiap unit Nilai maksimal 20	2 20
			<b>Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2</b>		<b>40</b>
9.	Pengelolaan Pengaduan	1) Kebijakan pengaduan	Apakah ada kebijakan instansi (dalam: suatu peraturan) tentang pengelolaan pengaduan beserta Pelaksana yang bertanggung jawab	a. Ada b. Tidak ada	a. 25 b. 0
		2) Penyusunan mekanisme penyelesaian pengaduan.	Apakah sudah ditetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan di instansi Saudara	a. Sudah b. Belum	a. 20 b. 0
		3) Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	Apakah sudah dilakukan monitoring dan evaluasi di instansi saudara terhadap pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik	a. Sudah b. Belum	a. 20 b. 0
		4) Unit yang mengelola pengaduan	Berapa jumlah unit pelayanan yang menyediakan sarana pengaduan dalam pengelolaan pengaduan	Setiap unit Nilai maksimal	2 10
			<b>Nilai maksimal Indikator 1) + 2) + 3) + 4)</b>		<b>75</b>
10.	Peran serta masyarakat	Kebijakan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik	Apakah ada kebijakan instansi (dalam: suatu peraturan) tentang pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi aspek: a. Mekanisme pelibatan masyarakat b. Pengaturan kelompok masyarakat yang ikutsertakan c. Penyusunan kebijakan pelayanan publik d. Penyusunan Standar Pelayanan e. Pengawasan masyarakat	Setiap aspek dalam kebijakan Nilai maksimal	10 60

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
11.	Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)	1) Kebijakan Survey IKM	f. Evaluasi dan pemberian penghargaan  Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pelaksanaan survey IKM dan tindak lanjutnya oleh Penyelenggara.	a. Ada, lengkap b. Ada, tetapi tidak mencakup tindak lanjut c. Tidak ada	a. 25 b. 15 c. 0
				a. Setiap unit dengan menggunakan KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. b. Setiap unit dengan menggunakan metode lain	a. 4 b. 2
				Nilai maksimal Setiap unit Nilai maksimal	20 3 15
12.	Pengelolaan sarana, prasarana, fasilitas pelayanan publik	Kebijakan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik	<b>Nilai maksimal Indikator 1) + 2)</b>	
				a. Ada dan cukup lengkap b. Ada tetapi kurang lengkap c. Tidak ada	a. 40 b. 20 c. 0



NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
SUB TOTAL NILAI A					770
NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
<b>B PENUNJANG KINERJA PEMBINA/PENANGGUNG JAWAB</b>					
1.	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan pelayanan publik secara korporasi dengan menerapkan konsep Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU) dalam penyelenggaraan pelayanan.	Ada berapa unit pelayanan yang telah menerapkan konsep PPK BLU (dibuktikan dengan penetapan PPK BLU Pusat oleh Menteri Keuangan dan PPK BLU Daerah oleh Kepala Daerah)?	Tiap unit pelayanan  Nilai maksimal 20	5  20
2.	Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan E-Government	1) Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan e-government.  2) Unit kerja yang menerapkan e-government.	Apakah ada kebijakan yang ditetapkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penerapan e-government yang meliputi antara lain jenis aplikasi: a. e-planning b. e-budgeting c. e-procurement d. e-performance e. e-office f. e-reporting  Berapa jumlah unit kerja yang menerapkan e-government	a. Ada kebijakan, untuk setiap jenis aplikasi yang dimuat  b. Tidak ada kebijakan  Nilai maksimal 30	a. 5  b. 0  30
				Tiap unit kerja Nilai maksimal 20	2 20

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
		3) Penerapan pembangunan <i>home page</i> /situs instansi. <i>Home page</i> /situs tersebut harus di <i>update</i> secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi antara lain: data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan, termasuk <i>link</i> pengelolaan pengaduan.	Apakah telah dibangun <i>home page</i> /situs instansi di lingkungan instansi Sandara, dan dimutakhirkan.	Manual : a. Data umum, memuat kebijakan yang ditetapkan dalam bentuk peraturan-perundang-undangan b. Profil c. Jenis pelayanan yang diberikan d. <i>Link</i> pengelolaan pengaduan	a. 20    b. 10 c. 10 d. 10
3.	Penerapan SMM dan/atau ISO 9001:2008 dalam pelayanan publik untuk jenis/unit/satuan kerja yang sama hanya dihitung satu kali	1) Unit pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008  2) Satuan kerja pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.	<p>Herapa unit pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. <i>Dibuktikan dengan paling tidak tersedia manual mutu sesuai kriteria ISO 9001:2008</i></p> <p>Berapa satuan kerja pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. <i>Dibuktikan dengan paling tidak tersedia manual mutu sesuai kriteria ISO 9001:2008</i></p>	<p>Nilai maksimal Indikator 1) + 2) + 3) : 100</p> <p>Setiap unit pelayanan</p> <p>Nilai maksimal</p> <p>Setiap satuan kerja</p> <p>Nilai maksimal</p>	<p>50</p> <p>2</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>20</p>

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI K/L
		3) Unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	Berapa unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	Tiap unit pelayanan yang memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 a. Sertifikasi sebagian b. Sertifikasi secara menyeluruh	a. 4 b. 10
		4) Satuan kerja pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara menyeluruh:	Derapa satuan kerja pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara menyeluruh.	Nilai maksimal Tiap satuan kerja pelayanan yang memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Nilai maksimal	20 20 60
			<b>Nilai maksimal Indikator 1)+(2)+(3)+(4)</b>		<b>110</b>
			<b>SUB TOTAL NILAI B</b>		<b>230</b>
			<b>TOTAL NILAI (A+B)</b>		<b>1000</b>



NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
2.	Pembinaan, Pengawasan, dan Evaluasi Pelayanan Publik	1) Pelaksanaan pembinaan pelayanan publik	Apakah Pembina telah melakukan pembinaan dalam bentuk pertemuan resmi (misalnya: rapat, FGD, sosialisasi, seminar) terhadap penerapan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terkait dengan materi antara lain: 1. Standar pelayanan 2. Makhmat pelayanan 3. Sistem Informasi 4. Pengelolaan Sarana Prasarana, dan/ fasilitas pelayanan publik 5. Pengelolaan pengeduan 6. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Pelaksana 7. Peran Serta Masyarakat 8. Penilaian Kinerja 9. Ketentuan sanksi 10. Lain-lain	Setiap pembinaan (dibuktikan dokumen pelaksanaan pembinaan)	4
		2) Pelaksanaan pengawasan/evaluasi pelayanan publik	Apakah Pembina telah melakukan pengawasan/evaluasi terhadap penerapan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terkait dengan materi: 1. Standar pelayanan 2. Makhmat pelayanan	Setiap pengawasan (dibuktikan dokumen bentuk laporan pelaksanaan pengawasan,	4

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
			3. Sistem informasi dan/ fasilitas pelayanan publik 4. Pengelolaan Sarana Prasarana, dan/ fasilitas pelayanan publik 5. Pelayanan publik 6. Pengelolaan pengaduan 7. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Pelaksana 8. Peran Serta Masyarakat 9. Penilaian Kinerja 10. Ketentuan sanksi 11. Lain-lain	termasuk evaluasi oleh satuan kerja yang ditugasi oleh Pembina/Penanggung Jawab)	
		3) Pelaksanaan tindak lanjut hasil pengawasan/evaluasi pelayanan publik	1. Apakah Pembina telah melaksanakan tindak lanjut hasil pengawasan /evaluasi terhadap penerapan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik 2. Apakah terdapat kebijakan pemberian penghargaan (dalam suatu peraturan), atas hasil evaluasi, kepada pelaksana yang berprestasi penyelenggaraan pelayanan publik. 3. Apakah terdapat kebijakan pengenaan sanksi (dalam suatu peraturan), atas hasil evaluasi, kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran atas	Nilai maksimal  Setiap laporan tindak pelaksanaan tindak lanjut pengawasan /evaluasi dibuktikan dengan dokumen pelaksanaan tindak lanjut pengawasan/ evaluasi  Nilai maksimal a. Sudah ada, dan diimplementasikan b. Sudah ada, tidak diimplementasikan c. Tidak ada	20  4  20 a. 15 b. 7 c. 0
				a. Ada b. Tidak ada	a. 15 b. 0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN penyelenggaraan pelayanan publik	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
3.	Pembinaan Teknis Terhadap Unit Pelayanan Publik	1) Pelaksanaan kebijakan kepada unit pelayanan publik. (aspek-aspek dalam UU No. 25/2009)	<p><b>Nilai maksimal Indikator 1) + 2) + 3)</b></p> <p>Berapa kali dilakukan sosialisasi berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan. (Pelaksanaan sosialisasi dibuktikan dengan adanya laporan, foto dan dokumen pendukung lainnya)</p> <p>Berapa kali dilakukan bimbingan teknis berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan</p> <p>Berapa kali dilakukan monitoring dan evaluasi yang dibuktikan dengan jumlah laporan</p>	<p>Setiap kali sosialisasi</p> <p>Nilai maksimal</p> <p>20</p> <p>Setiap kali bimbingan teknis</p> <p>Nilai maksimal</p> <p>20</p> <p>Setiap money</p> <p>Nilai maksimal</p> <p>10</p>	90
		2) Pelaksanaan bimbingan teknis kepada pegawai unit pelayanan berkaitan dengan substansi tugas pokok unit pelayanan yang bersangkutan.			
		3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan oleh pembina pelayanan publik terhadap unit pelayanan. monitoring dan evaluasi dibuktikan dengan adanya laporan money memuat paling tidak capaian dan target, gap/kesenjangan dan permasalahan, simpulan dan rekomendasi yang mengacu pada standar pelayanan			

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
4.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Pembentukan pelaksanaan PTSP	4). Unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi	Setiap unit	2
			5). Unit pelayanan yang mendapatkan penghargaan baik Pembina maupun pihak lainnya	Nilai maksimal	10
			Berapa jumlah unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik yang menerima penghargaan (piada, piagam, atau dokumen lain)	Setiap Unit	1
			Nilai maksimal Indikator 1)+2)+3)+4)+5)	Nilai maksimal	10
			Nilai maksimal Indikator 1)+2)+3)+4)+5)	a. Sudah dibentuk b. Belum dibentuk	a. 10 b. 0
4.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Pembentukan pelaksanaan PTSP	2. Apakah sudah ditetapkan pengaturan mengenai pemaparan atau pendelegasian wewenang kepada Kepala PTSP	a. Sudah ditetapkan b. Belum ada ketetapan	a. 10 b. 0
			3. Berapa jumlah jenis pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).	Setiap jenis pelayanan Nilai maksimal	1 15
			4. Dari seluruh jenis pelayanan yang ada pada PTSP berapa yang sudah dilimpahkan / didelegasikan kewenangannya kepada Kepala PTSP	Setiap jenis pelayanan yang dilimpahkan / didelegasikan	1
			5. Kualifikasi PTSP tertinggi yang pernah diperoleh berdasarkan klasifikasi dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)	Nilai maksimal Bintang 4 Bintang 3 Bintang 2 Bintang 1 Non Bintang Tidak dinilai	15 25 20 15 10 5 0
			Nilai maksimal Pertanyaan 1+2+3+4+5		75



NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
5.	Evaluasi kinerja dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik	Kesediaan yang ditetapkan untuk meningkatkan kapasitas pemberian penghargaan, dan penegakan disiplin	<p>1. Apakah terdapat kebijakan (dalam suatu peraturan) tentang peningkatan kapasitas Pelaksana</p> <p>2. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang dinilai mempunyai prestasi kerja baik</p> <p>3. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) yang mengatur secara internal tentang pemberian sanksi terhadap Pelaksana yang melakukan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>4. Berapa jumlah pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti tugas belajar, siklus fungsional/teknis (dibuktikan dengan surat penugasan)</p> <p>5. Berapa jumlah penghargaan (piagam, piagam, atau dokumen lain) yang diberikan kepada pegawai unit pelayanan publik yang menunjukkan prestasi kerja yang baik</p>	<p>a. Ada</p> <p>b. Tidak ada</p> <p>a. Ada</p> <p>b. Tidak ada</p> <p>a. Ada</p> <p>b. Tidak ada</p> <p>Setiap pegawai yang mengikuti:</p> <p>a. tugas belajar S3</p> <p>b. tugas belajar S2</p> <p>c. diklat fungsional/teknis, minimal 24 jam</p> <p>Nilai maksimal</p> <p>Setiap penghargaan</p> <p>Nilai maksimal</p>	<p>a. 20</p> <p>b. 0</p> <p>a. 15</p> <p>b. 0</p> <p>a. 15</p> <p>b. 0</p> <p>a. 3</p> <p>b. 2</p> <p>c. 1</p> <p>20</p> <p>1</p> <p>10</p>
Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2 + 3 + 4 + 5					80

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
6.	Kebijakan Penyusunan, dan Penerapan Standar Pelayanan, serta Maksud dan Maksud Pelayanan	Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, serta maktumat pelayanan	1. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) dalam rangka mendorong penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan serta maktumat pelayanan yang mengacu UU No.25/2009 2. Berapa unit pelayanan yang sudah menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.	a. Ada dan mengacu UU No. 25/2009 b. Ada, sebagian mengacu UU No. 25/2009 c. Tidak ada Setiap Unit Nilai maksimal 50	a. 25 b. 10 c. 0
7.	Larangan Pelaksanaan	Kebijakan tentang larangan bagi Pelaksana	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang larangan bagi Pelaksana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, UU 25/2009	Nilai maksimal Pertanyaan 1+2 a. Ada, mencakup seluruh unsur. b. Ada, tidak mencakup seluruh unsur c. Tidak ada a. Ada, mencakup seluruh unsur b. Ada, tidak mencakup seluruh unsur c. Tidak ada	a. 25 b. 10 c. 0
8.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Terbangunnya Sistem Informasi Pelayanan Publik	1. Apakah ada kebijakan tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang mengacu pada Pasal 23 ayat (4), UU No. 25/2009 2. Apakah telah dirujuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan instansi Saudara	Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2 a. Ada, mencakup seluruh unsur b. Ada, tidak mencakup seluruh unsur c. Tidak ada a. Sudah ditunjuk dan b. Belum ditunjuk di	a. 25 b. 10 c. 0 a. 15 b. 0
Nilai maksimal Pertanyaan 1 + 2				40	

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
9.	Pelayanan Khusus	Kebijakan dalam pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan.	1. Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan. [Pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat tertentu (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, dsb) dan pelayanan berjenjang]	a. Ada b. Tidak ada	a. 15 b. 0
			2. Berapa unit pelayanan yang telah mengimplementasikan pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat tertentu atau rentan.	Setiap unit Nilai maksimal	1 10
10.	Pengelolaan Pengaduan	1) Kebijakan pengelolaan pengaduan 2) Penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan. 3) Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pengelolaan pengaduan beserta Pelaksana yang bertanggung jawab Apakah sudah ditetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan di instansi Saudara Apakah sudah dilakukan monitoring dan evaluasi di instansi saudara terhadap pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik	Nilai maksimal Pertanyaan 1+2 a. Ada b. Tidak ada a. Sudah b. Belum a. Sudah b. Belum	25 a. 20 b. 0 a. 20 b. 0 a. 20 b. 0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
		4) Unit yang mengelola pengaduan	Berapa jumlah unit pelayanan yang menyediakan sarana pengaduan dalam pengelolaan pengaduan	Setiap unit Nilai maksimal	2 10
11.	Peran Serta Masyarakat	Kebijakan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi aspek: a. Mekanisme pelibatan masyarakat b. Pengaturan kelompok masyarakat yang diikuti sertakan c. Penyusunan kebijakan pelayanan publik d. Penyusunan Standar Pelayanan e. Pengawasan masyarakat f. Evaluasi dan pemberian penghargaan	Setiap aspek dalam kebijakan  Nilai maksimal	3  30
12.	Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)	1) Kebijakan Survey IKM	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang pelaksanaan survey IKM dan tindak lanjutnya oleh penyelenggara	a. Ada, lengkap b. Ada, tetapi tidak mencakup tindak lanjut c. Tidak ada	a. 20 b. 10 c. 0
		2) Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)	1. Berapa jumlah unit pelayanan yang telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).	a. Setiap Unit dengan menggunakan KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan	a. 3

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/KOTA
				Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. b. Setiap unit dengan menggunakan metode lain	b. 1
			2. Jumlah unit pelayanan yang menindaklanjuti hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai maksimal Setiap Unit Nilai maksimal	25 3 15
13.	Pengelolaan Prasarana, Fasilitas Publik	Kebijakan sarana, prasarana, fasilitas pelayanan publik	Apakah ada kebijakan (dalam suatu peraturan) tentang pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Nilai maksimal Indikator 1) + 2)	60
				a. Ada dan cukup lengkap b. Ada tetapi kurang lengkap c. Tidak ada	a. 30 b. 15 c. 0
				<b>SUB TOTAL NILAI A</b>	<b>700</b>

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/ KOTA
<b>B. PENILAIAN KINERJA PEMBINA/PENANGGUNG JAWAB</b>					
1.	Kebijakan Korporatisasi Unit Pelayanan	Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik secara korporasi dengan menerapkan konsep pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU) dalam penyelenggaraan pelayanan.	Ada berapa unit pelayanan yang telah menerapkan konsep PPK BLU (ditunjukkan dengan pencapaian PPK BLU Pusat oleh Menteri Keuangan dan PPK BLU Daerah oleh Kepala Daerah)	Tiap unit pelayanan  Nilai maksimal	5  20
2.	Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan HDI	1) Kebijakan dalam rangka Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)  2) Capaian target penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Pendidikan (pada Kabupaten/Kota)  3) Capaian target penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Kesehatan (pada Kabupaten/Kota)  4) Capaian target penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM)	Apakah ada kebijakan instansi (dalam suatu peraturan) tentang penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)  Berapa persentase pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan berdasarkan laporan pelaksanaan SPM  Berapa persentase pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan berdasarkan laporan pelaksanaan SPM  Berapa persentase pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang perhubungan berdasarkan	a. Ada b. Tidak ada  Persentase pencapaian target penerapan: a. 80% - 100% b. 60% - 79% c. 25% - 59% d. < 25%  Persentase pencapaian target penerapan: a. 80% - 100% b. 60% - 79% c. 25% - 59% d. < 25%  Persentase pencapaian target penerapan:	a. 20 b. 0  15 10 5 0  15 10 5 0

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/ KOTA
		di bidang Perhubungan (pada Pemerintah Provinsi)	laporan pelaksanaan SPM	a. 80% - 100% b. 60% - 79% c. 25% - 59% d. < 25%	15 10 5 0
		5) Capaian target penerapan masing-masing Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Tenaga Kerja (pada Pemerintah Provinsi)	Berapa persentase pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang tenaga kerja berdasarkan laporan pelaksanaan SPM	Persentase pencapaian target penerapan: a. 80% - 100% b. 60% - 79% c. 25% - 59% d. < 25%	15 10 5 0
		6) Peningkatan Human Development Index (HDI)	Berapa rata-rata kenaikan HDI dalam 3 tahun terakhir.	Setiap 1% rata-rata kenaikan Nilai maksimal	3 10
		Nilai maksimal Indikator: 1) + 2) + 3) + 4) + 5) + 6)			
3.	Kebijakan dalam mendorong Pembangunan Ekonomi Daerah beserta outcome-nya	1) Penetapan kebijakan daerah dalam pemberian fasilitas penanaman modal di daerah, antara lain berupa: penyediaan lokasi, kemudahan perijinan, pembebasan pajak daerah untuk jangka waktu tertentu	Apakah ada kebijakan instansi tentang pemberian kemudahan dalam rangka penanaman modal di daerah.	a. Ditetapkan dengan Peraturan daerah b. Ditetapkan dengan Peraturan gubernur / bupati/ walikota c. Ditetapkan dengan Keputusan gubernur/ bupati/ walikota d. Tidak ada	a. 10 b. 5 c. 2 d. 0
		2) Persentase rata-rata Per Tahun Peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)	Berapa persentase rata-rata kenaikan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dalam 3 tahun terakhir.	Setiap 1% rata-rata kenaikan Nilai maksimal	2 10

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/ KOTA	
4.	Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan e-government	3) Prosentase rata-rata per tahun peningkatan jumlah penerimaan PAD	Berapa prosentase kenaikan per tahun jumlah penerimaan PAD dalam 3 tahun terakhir.	Setiap 1% rata-rata kenaikan Nilai maksimal	1 10	
		4) Prosentase rata-rata per tahun peningkatan/ penyediaan lapangan kerja.	Berapa prosentase rata-rata kenaikan per tahun penyediaan lapangan kerja dalam 3 tahun terakhir.	Setiap 1% rata-rata kenaikan Nilai maksimal	1 10	
		5) Prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan.	Berapa prosentase rata-rata per tahun penurunan angka kemiskinan dalam 3 tahun terakhir.	Setiap 1% rata-rata penurunan Nilai maksimal	1 10	
		Nilai maksimal Indikator 1)+(2)+(3)+(4)+(5)				60
		1) Penetapan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan e-government.	Apakah ada kebijakan yang ditetapkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penerapan e-government yang meliputi antara lain jenis aplikasi: a. e-planning b. e-budgeting c. e-procurement d. e-performance e. e-office f. e-reporting	a. Ada kebijakan untuk setiap jenis aplikasi yang dimuat b. Tidak ada kebijakan Nilai maksimal	a. 5 b. 0 30	
1) Unit kerja yang menerapkan e-government.	Berapa jumlah unit kerja yang menerapkan e-government.	Tiap unit kerja Nilai maksimal	1 10			



NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/ KOTA
		2) Penerapan pembangunan <i>home page</i> /situs instansi. <i>Home page</i> /situs tersebut harus di-update secara terus menerus minimal 2 (dua) minggu sekali, dan berisi informasi antara lain: data umum, profil, dan pelayanan yang diberikan, termasuk link pengelolaan pengaduan.	Apakah telah dibangun <i>home page</i> /situs instansi di lingkungan Saudara, dan dimutakhirkan.	Memuat : a. Data umum, b. Profil c. Jenis pelayanan yang diberikan d. Link pengelolaan pengaduan Nilai maksimal 20	a. 5 b. 5 c. 5 d. 5
5.	Penerapan SMM dan/ atau ISO 9001-2008 dalam pelayanan publik untuk jenis/unit/satuan kerja yang sama hanya dihitung satu kali	1) Unit pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 2) Satuan kerja pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008.	Berapa unit pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008. Diakibatkan dengan: paling tidak tersedia manual mutu sesuai kriteria ISO 9001:2008 Bersapa satuan kerja pelayanan yang telah menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Diakibatkan dengan: paling tidak tersedia manual mutu sesuai kriteria ISO 9001:2008	Setiap unit pelayanan Nilai maksimal 10 Setiap satuan kerja Nilai maksimal 20	2 10 10 20

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN	SATUAN PENILAIAN	NILAI PEM. PROVINSI, KAB/ KOTA
		3) Unit pelayanan yang telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	Berapa unit pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008	Tiap unit pelayanan yang memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 a. Sertifikasi sebagian b. Sertifikasi secara menyeluruh Nilai maksimal	a. 4 b. 10 20
		4) Satuan kerja pelayanan yang telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 secara menyeluruh	Berapa satuan kerja pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 secara menyeluruh.	Tiap satuan kerja pelayanan yang memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Nilai maksimal	20 60
			Nilai maksimal Indikator 1)+2)+3)+4)		110
			SUB TOTAL NILAI B		300
			JUMLAH KESELURUHAN (A dan B)		1000