



Bupati Sumedang

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

NOMOR 27 TAHUN 2006

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- imbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
- b. bahwa agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat berjalan secara objektif, transparan, dan optimal maka perlu disusun pedoman penilaiannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud pada huruf a dan huruf b di atas, Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- ingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam lingkungan Jawa Barat (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950);
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
3. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);

4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4548);
5. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M/PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota;
13. Peraturan Daerah Nomor 48 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Lembaran Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2000 Nomor 65 Seri D.42);

MEMUTUSKAN:

menetapkan : PERATURAN BUPATI SUMEDANG TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG.

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sumedang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumedang.
3. Bupati adalah Bupati Sumedang.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
6. Standar Operating Procedure (SOP) adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan.
7. Penyelenggara Pelayanan adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah.
8. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintahan Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).
9. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
10. Unit Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMD dan BLU yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
11. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
12. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
13. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah.
14. Pemberi Pelayanan adalah pejabat atau pegawai pemerintah daerah yang melaksanakan tugas fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan perundang-undangan.

15. Pemenerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah daerah.
16. Biaya Pelayanan adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun), yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Guna mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik dilakukan penilaian.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, dilakukan terhadap kelembagaan, kepegawaian, tata laksana, akuntabilitas, dan pelayanan.
- (3) Pedoman dan formulir-formulir penilaian kinerja unit pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB III

MAKSUD, TUJUAN, SASARAN, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 3

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

- (1) Maksud pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini sebagai acuan bagi Tim Penilai dalam menilai kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.
- (2) Tujuan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik ini, untuk mewujudkan penilaian kinerja unit pelayanan publik yang obyektif dan transparan.

Bagian Kedua

Sasaran

Pasal 4

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik guna memperoleh unit pelayanan yang memiliki kinerja terbaik.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik yang meliputi visi dan atau misi serta moto pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, sumberdaya manusia (SDM) pelayanan, sarana dan prasarana serta penilaian oleh masyarakat secara langsung.

BAB IV

TIM PENGARAH DAN TIM PENILAI

Pasal 6

Untuk melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik dibentuk Tim Pengarah dan Tim Penilai.

Pasal 7

(1) Susunan Tim Pengarah terdiri dari:

- Ketua : Bupati
- Wakil Ketua : Wakil Bupati
- Sekretaris : Sekretaris Daerah
- Anggota :
 1. Kepala Badan Pengawasan Daerah
 2. Kepala Badan Kepegawaian Daerah
 3. Kepala Bagian Hukum Setda
 4. Kepala Bagian Pemerintahan Setda
 5. Kepala Bagian Keuangan Setda

(2) Tim Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini mempunyai tugas menentukan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja pelayanan terbaik untuk selanjutnya ditetapkan oleh Bupati.

Pasal 8

- (1) Susunan keanggotaan Tim Penilai terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. menyeleksi dan menilai unit pelayanan secara langsung di lapangan;
 - b. melakukan tabulasi dan evaluasi hasil penilaian melalui formulir penilaian untuk ditetapkan dalam Keputusan Bupati yang selanjutnya disampaikan kepada Gubernur melalui Tim Penilai Provinsi.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan tersendiri.

Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal 26 Juni 2006



KABUPATEN SUMEDANG
BUPATI SUMEDANG

Nomor : 27 Tahun 2006
Tanggal : 26 Juni 2006
Tentang : PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai kriteria pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat dan dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur pemerintah itu sendiri. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya, serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi.

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan belakangan ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat.

Sehubungan dengan itu, langkah strategis untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek, antara lain kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana, akuntabilitas dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel dengan memberikan stimulasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Guna mengetahui gambaran kinerja Unit Pelayanan Publik yang obyektif diperlukan pedoman penilaian yang antara lain memuat kriteria dan mekanisme penilaian yang jelas dan transparan. Bagi unit Pelayanan Publik yang dinilai mempunyai kinerja pelayanan terbaik akan diberikan penghargaan oleh pemerintah daerah

A. Tata Cara Penilaian

1. Seleksi Administratif

Rangkaian kegiatan penelitian terhadap kelengkapan berkas usulan yang masuk.

2. Penilaian Lapangan

Rangkaian kegiatan penelitian kepada calon unit pelayanan publik terbaik untuk memperoleh data/informasi yang diperlukan dalam penilaian.

Pelaksanaan penilaian dilakukan secara terbuka dan obyektif oleh unsur masyarakat pengguna pelayanan dan dibantu oleh Tim Penilai dan Kementerian Negara PAN sebagai mediator dan fasilitator.

Langkah-langkah penilaian adalah sebagai berikut :

a. Melakukan observasi yaitu kunjungan pengamatan pada calon Unit Pelayanan Publik Terbaik secara langsung, melakukan identifikasi semua komponen pelayanan yang akan dinilai dan memberikan *assesment* terhadap kinerja pelayanan yang telah diperoleh calon Unit Pelayanan Publik Terbaik.

b. Melakukan survey dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat pengguna pelayanan untuk diisi secara langsung dengan dipandu melalui wawancara oleh Tim Penilai.

c. Melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan unit pelayanan, dan atau pihak lain yang memiliki keterkaitan dan mencari data/informasi lain dari sumber sekunder baik berupa pendapat, laporan, pengaduan dan temuan-temuan lain.

B. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian terdiri dari 2 (dua) form, yaitu :

1. Form A, digunakan oleh Tim Penilai untuk *assesment* melalui observasi.
2. Form B, instrumen ini merupakan penilaian dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tim Penilai wajib melaporkan hasil survey IKM unit pelayanan yang diusulkan kepada Tim Penilai Provinsi pada saat penilaian lapangan.

C. Komponen dan Kriteria Penilaian

Aspek-aspek yang menjadi objek penilaian mencakup komponen dari kriteria penilaian meliputi :

1. Visi dan Misi Pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan visi dan atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. Visi dan atau misi serta motto pelayanan
 - b. Kemampuan visi dan atau misi serta motto pelayanan dipandang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
 - c. Pengumuman dan atau misi serta motto pelayanan secara terbuka kepada masyarakat pengguna pelayanan.
 - d. Janji layanan
2. Sistem dan Prosedur

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain : *Standar Operating Procedure (SOP)*, pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan keluhan dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem prosedur baku eksternal meliputi antara lain : standar yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan keluhan.

Kriteria penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi :

- a. Prosedur tetap/*Standar Operating Procedure (SOP)* atau standar pelayanan.
 - b. Sistem pengelolaan berkas/dokumen.
 - c. Penerapan ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - d. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - e. Sistem pengelolaan mutu pelayanan
 - f. Uraian tugas yang jelas.
 - g. Standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat.
 - h. Kelayakan biaya/tarif pelayanan yang dikenakan layak.
 - i. Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan.
 - j. Standar kualitas pelayanan yang berfungsi secara baik.
 - k. Mekanisme dan sarana pengaduan keluhan yang berfungsi dengan baik.
 - l. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.
3. Sumber daya Manusia (SDM) pelayanan

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

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. Adanya pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai dalam memberikan pelayanan).
 - b. Sikap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Tingkat kepekaan/respon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - f. Kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Sarana dan Prasarana

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

Kriteria penilaian pada komponen ini meliputi :

- a. Optimalisasi sarana yang digunakan untuk proses pelayanan.
- b. Kenyamanan sarana pelayanan yang tersedia kepada masyarakat pengguna (perhatikan : kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan).
- c. Sarana pengaduan keluhan yang berfungsi secara efektif.

D. Teknik Penilaian

1. Penilaian terhadap unit pelayanan didasarkan pada hasil perhitungan jumlah angka penilaian pada form A dan form B.
2. Perhitungan angka penilaian untuk form A dilakukan dengan cara :
 - a. Membuat nilai rata-rata indikator pada setiap komponen yang dinilai.
 - b. Mengalikan nilai rata-rata dimaksud dengan bobot masing-masing komponen.
 - c. Menjumlahkan nilai setiap komponen untuk memperoleh penilaian keseluruhan untuk form A.
3. Perhitungan angka penilaian untuk form B dilakukan dengan cara :
 - a. Menjumlahkan nilai yang diperoleh setiap komponen penilaian.
 - b. Membuat nilai rata-rata komponen untuk memperoleh penilaian keseluruhan untuk form B.

4. Selain 2 (dua) penilaian yang diperoleh melalui form A dan form B, penilaian unit pelayanan juga didasarkan atas informasi penting lainnya yang diperoleh di lapangan.

5. Format form A dan form B terdapat pada lampiran pedoman ini.

6. Pengolahan hasil penilaian lapangan dari form A dan form B yang dinyatakan sebagai unit pelayanan publik harus sesuai dengan kategori jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan. Hasil pengolahan data dari informasi selanjutnya dijadikan bahan masukan untuk Tim Pengarah dalam sidang penetapan Unit Pelayanan Publik Terbaik. Calon Unit Pelayanan Publik Terbaik dinyatakan sebagai pelayanan publik terbaik jika memenuhi standar nilai :

a. 91-100, kategori nilai "terbaik", berhak mendapat Piala Citra Pelayanan Prima, sedangkan

b. 81-90, kategori nilai "baik", berhak mendapat Piagam Penghargaan.

7. Penetapan Unit Pelayanan Publik Terbaik melalui sidang Tim Pengarah dengan mempertimbangkan, menyepakati dan memutuskan hasil seleksi unit pelayanan untuk ditetapkan menjadi Unit Pelayanan Publik "Terbaik" dan "Baik", ditetapkan melalui Keputusan Bupati. Keputusan hasil penilaian akhir bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

E. Pelaporan Penilaian

Sebagai tindak lanjut dari penilaian lapangan, Tim Penilai wajib membuat laporan hasil penilaian. Adapun format laporan sebagaimana termuat dalam lampiran pedoman ini.

III. Penghargaan

Penganugerahan penghargaan berupa piala dan piagam dilakukan oleh Bupati dalam suatu upacara yang disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

IV. Lain-lain

Untuk mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas penelitian dan penilaian unit pelayanan publik calon percontohan, maka setiap anggota Tim Penilai wajib mentaati dan menggunakan instrumen penilaian ini dengan sebaik-baiknya dan melaksanakan penilaian secara objektif serta bekerjasama dengan sesama anggota Tim Penilai.

Form A
FORMULIR PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN
 (Penilaian Lapangan)

Nama Unit Pelayanan :				
Kelompok Pelayanan*) :	1. BUMN	2. BUMD	3. Unit Pelayanan Pusat	4. Unit Pelayanan Pemda
Instansi/Lembaga :				
Lokasi/Daerah :				

Keterangan :

1. *) Lingkarkanlah sesuai dengan kelompok pelayanan masing-masing
2. Lingkarkanlah nilai yang sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan pada kolom ini

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
1.	Visi dan atau misi serta motto pelayanan (Bobot 25 %)	1) Apakah terdapat visi dan atau Misi yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	1	Tidak ada visi misi	0
			2	Ada, namun sulit untuk dimengerti	40
			3	Ada, namun tidak relevan dengan pelayanan	50
			4	Ada, namun tidak memotivasi	60
			5	Ada, cukup memotivasi	80
			6	Ada, bersifat menantang dan memotivasi	100
		2) Apakah terdapat motto Pelayanan yang mampu Memotivasi pegawai untuk Memberikan pelayanan terbaik?	7	Tidak ada motto pelayanan	0
			8	Ada, namun sulit untuk dimengerti	40
			9	Ada, namun tidak relevan dengan pelayanan	50
			10	Ada, namun tidak memotivasi	60
			11	Ada, cukup memotivasi	80
			12	Ada, bersifat menantang dan memotivasi	100
		3) Apakah motto pelayanan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat	13	Tidak diumumkan, hanya diketahui oleh pegawai	50
			14	Tidak diumumkan, namun hanya diletakkan di dinding dalam ruang pimpinan	40
			15	Tidak diumumkan, namun hanya diletakkan di dinding dalam ruang pegawai	50
			16	Diumumkan, namun tidak secara jelas tampak	60
			17	Diumumkan, cukup jelas dilihat	80
			18	Diumumkan, sangat jelas dapat dilihat	100

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
4)	Apakah terdapat janji layanan		19.	Tidak ada janji layanan	0
			20.	Ada, namun tidak diumumkan	40
			21.	Diumumkan, tidak jelas dan tidak dilaksanakan	60
			22.	Diumumkan, jelas namun tidak dilaksanakan	80
			23.	Diumumkan, jelas dan dilaksanakan dengan baik	100
Skor :					
Jumlah Skor komponen I					
Rata-rata skor komponen I					
Nilai komponen I					
2.	Sistem dan Prosedur Pelayanan (Bobot: 25 %)	1) Apakah terdapat prosedur tetap (<i>standard operating Procedures - SOP</i>) atau Standard pelayanan?	24.	Tidak ada	0
			25.	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			26.	Ada dan berfungsi dengan baik	100
			27.	Tidak ada	0
			28.	Ada namun tidak berfungsi dengan baik	50
			29.	Ada dan berfungsi dengan baik	100
			30.	Tidak ada	0
			31.	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			32.	Ada dan berfungsi dengan baik	100
			33.	Tidak ada	0
			34.	Ada, namun tidak berfungsi dengan baik	50
			35.	Ada dan berfungsi dengan baik	100

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Pekerjaan Konstitusi	Nilai
5)	Apakah terdapat system Pengelolaan mutu Pelayanan?	Tidak ada	36		0
		Ada, namun tidak berfungsi sama sekali	37		50
		Ada, namun berfungsi sebagian	38		75
		Ada, dan berfungsi dengan baik	39		100
6)	Apakah pegawai memiliki Urutan tugas yang jelas ?	Tidak ada	40		0
		Ada namun tidak jelas	41		40
		Ada dan jelas namun tidak dilaksanakan	42		60
		Ada, dan jelas serta dilaksanakan dengan konsisten	43		100
7)	Apakah terdapat standar Pelayanan yang diketahui Secara terbuka oleh Masyarakat ?	Tidak ada	44		0
		Ada, namun tidak diumumkan	45		40
		Ada, diumumkan, namun tidak dilaksanakan	46		60
		Ada, diumumkan, namun hanya sebagian dilaksanakan	47		80
		Ada, diumumkan dan dilaksanakan dengan baik	48		100
8)	Apakah biaya/tariff pelayanan yang dikenakan layak ?	Biaya tariff tidak jelas, tidak diumumkan, tidak ada dasar hukum penetapan	49		30
		Biaya tariff diumumkan, tetapi tidak ada dasar hukum penetapan	50		40
		Biaya tariff diumumkan, ada dasar hukum penetapan, tetapi biaya tariff sebenarnya lebih besar	51		50
		Biaya tariff diumumkan, ada dasar hukum penetapan, namun tidak konsekuen dalam pelaksanaan	52		60
		Biaya tariff diumumkan, ada dasar hukum penetapan, namun masih ada biaya tambahan	53		80
		Biaya tariff diumumkan, ada dasar hukum penetapan, dan dilaksanakan secara konsekuen	54		100

No	Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai			
9)	Apakah terdapat standar Waktu untuk penyelesaian Pelayanan ?		55.	Tidak ada	0			
			56.	Ada, tidak diumumkan	40			
			57.	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50			
			58.	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60			
			59.	Ada, diumumkan, pada umumnya ditepati	80			
			60.	Ada, ditepati, bahkan bisa lebih cepat	100			
			61.	Tidak ada	0			
			62.	Ada, tidak diumumkan	40			
			63.	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50			
			64.	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60			
10)	Apakah ada standar kualitas Pelayanan yang berfungsi Secara baik ?		65.	Ada, diumumkan, pada umumnya ditepati	80			
			66.	Ada, ditepati, bahkan bisa lebih baik	100			
			67.	Tidak ada	0			
			68.	Ada, tetapi tidak jelas, tidak diumumkan dan tidak tersedia petugas yang menangani	40			
			69.	Ada, Kurang jelas prosedurnya, tidak diumumkan dan tidak tersedia petugas yang menangani	50			
			70.	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan tetapi tidak tersedia petugas yang menangani	60			
			71.	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan, tersedia petugas yang menangani tetapi tidak ditindaklanjuti	80			
			72.	Ada, jelas prosedurnya, diumumkan dan tersedia petugas yang menangani serta ditindaklanjuti	100			
			11)	Apakah terdapat mekanisme penanganan pengaduan keluhan yang berfungsi dengan baik?		73.	Tidak ada	0
						74.	Ada, tetapi tidak jelas, tidak diumumkan dan tidak tersedia petugas yang menangani	40
75.	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50						
76.	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60						
77.	Ada, diumumkan, pada umumnya ditepati	80						
78.	Ada, ditepati, bahkan bisa lebih baik	100						
79.	Tidak ada	0						
80.	Ada, tidak diumumkan	40						
81.	Ada, diumumkan, tetapi tidak berlaku	50						
82.	Ada, diumumkan, kadang ditepati kadang tidak	60						

12) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat?	73	0
	74	40
	75	50
	76	60
	77	80
	78	100
Skor : Jumlah Skor komponen 2 Rata-rata skor komponen 2 Nilai komponen 2	Sangat tertutup, tidak ada informasi .pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat Petugas hanya memberikan jika ditanya Hanya sebagian kecil informasi diberikan kepada masyarakat. informasi pelayanan yang penting masih bersifat tertutup Hanya sebagian informasi penting diberikan kepada masyarakat, informasi pelayanan penting lainnya dapat ditanyakan kepada petugas Semua informasi penting diberikan kepada masyarakat namun informasi yang sifatnya mendukung harus ditanyakan kepada petugas Semua informasi yang diperlukan masyarakat dapat diakses	
	Jumlah skor indikator 1 s.d 12	
	Jumlah skor komponen 2 dibagi 12	
	Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen	

Komponen Penilaian dan Bobot	Indikator	No Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan (Bobot 25%)	1) Apakah terdapat pedoman Internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai dalam pemberian pelayanan ?)	79	Tidak ada	0
		80	Ada, namun tidak berfungsi/ tidak diterapkan	40
		81	Ada, namun sebagian besar tidak berfungsi/ tidak diterapkan	50
		82	Ada, hanya sebagian kecil yang berfungsi/ diterapkan	60
		83	Ada, sebagian besar berfungsi/ diterapkan	80
		84	Ada, berfungsi diterapkan dengan baik	100
		85	Sangat buruk	0
		86	Buruk	40
		87	Kurang baik	60
		88	Cukup baik	80
89	Baik	100		
90	Sangat baik			
3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat		91	Sangat tidak disiplin.	0
		92	Tidak disiplin	40
		93	Kurang disiplin	50
		94	Cukup disiplin	60
		95	Disiplin	80
		96	Sangat disiplin	100
4) Bagaimana tingkat kepekaan / respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?		97	Sangat tidak peka / responsif	0
		98	Tidak peka / responsive	40
		99	Kurang peka / responsive	50
		100	Cukup peka / responsive	60
		101	Peka / responsif	80
		102	Sangat peka / responsif	100

(Bobot 25%)

1) Apakah sarana yang digunakan untuk proses pelayanan telah digunakan secara optimal ?	115	Sarana tidak dipergunakan secara optimal	0
	116	Hanya sebagian kecil sarana yang digunakan	40
	117	Sebagian besar sarana digunakan secara optimal	80
	118	Semua sarana digunakan secara optimal	100
2) Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna ? (Perhatikan : kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)	119	Sederhana, kotor, tidak layak, tidak dapat dimanfaatkan sehingga mengganggu kenyamanan	30
	120	Sederhana, tetapi kurang bersih kurang layak dan kurang dapat dimanfaatkan sehingga mengganggu kenyamanan	40
	121	Sederhana, namun cukup bersih, cukup layak dan cukup bermanfaat sehingga cukup memberikan kenyamanan	60
	122	Sederhana, bersih, layak dan bermanfaat sehingga dapat memberikan kenyamanan	80
	123	Sangat bersih, layak dan bermanfaat sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan	100
3) Apakah tersedia sarana pengaduan keluhan yang berfungsi secara efektif ?	124	Tidak ada	30
	125	Ada, hanya berupa satu kotak saran kecil yang tidak terpelihara	40
	126	Ada, hanya berupa satu kotak saran kecil yang terpelihara dengan baik	50
	127	Ada berupa satu kotak saran dengan ukuran memadai yang terpelihara dengan baik	60
	128	Ada, tidak hanya kotak saran, tetapi juga ada loket / petugas yang menerima keluhan	80
	129	Ada, tidak hanya kotak saran, tetapi juga ada loket / petugas yang menerima keluhan, fasilitas telepon, ad. email dan lainnya	100

Skor

Jumlah Skor komponen 4

Rata-rata skor komponen 4

Nilai komponen 4

Jumlah skor indikator 1 s/d 3

Jumlah skor komponen 4 dibagi 3

Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4

P. 1)	P. 2)
<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat Mudah</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab</p> <p>b. Kurang bertanggung jawab</p> <p>c. Bertanggung jawab</p> <p>d. Sangat bertanggung jawab</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Kurang mampu</p> <p>c. Mampu</p> <p>d. Sangat mampu</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>e. Tidak Disiplin</p> <p>f. Kurang disiplin</p> <p>g. Disiplin</p> <p>h. Sangat Disiplin</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak Cepat</p> <p>b. Kurang Cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat Cepat</p>

Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat responden (dusi oleh Petugas)

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan pelayan dalam memberikan pelayanan

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

1
2
3
4

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

- a. Selalu tidak sesuai
- b. Kadang-kadang sesuai
- c. Banyak sesuai
- d. Selalu sesuai

1
2
3
4

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu pelayanan pelanggan terhadap jadwal waktu pelayanan

- a. Selalu tidak tepat
- b. Kadang-kadang tepat
- c. Banyak tepatnya
- d. Selalu tepat

1
2
3
4

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

1
2
3
4

Keterangan : P. Nilai pendapat masyarakat responden (dasi oleh petugas)

Hasil penilaian Form A dan B
(Untuk masing-masing unit pelayanan)

Unit pelayanan

lok Pelayanan

Penilaian Form A

Penilaian Form B
(Maksimal IKM)

Form B) 2

isi

Keunggulan UPP1

- 1 Pelayanan BUMN
- 2 Pelayanan BUMD
- 3 Pelayanan Unit Pelayanan Pusat
- 4 Unit Pelayanan Pemda

() Piala

() Piagam

Tim Penilaian
Unit Pelayanan Publik Terbaik
Tahun 2006

(.....)

**LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PENILAIAN
UNIT PELAYANAN PUBLIK TERBAIK**

Kabupaten
Provinsi
Unit Pelayanan yang dinilai

: Sumedang
: Jawa Barat
: 1.
2.
3.
4.
5.

Tim Penilai

➤ Koordinator/Ketua :
➤ Sekretaris/Anggota :
➤ Anggota : 1.
2.
3.
4.
5.

