



BUPATI KETAPANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 74 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI
NOMOR 64 TAHUN 2021 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang
- a. bahwa pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - b. bahwa terdapat penambahan dan perubahan ketentuan dalam Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu diubah untuk disesuaikan kembali;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Mengingat ...

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
 5. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 59) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 118);
 6. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 64 TAHUN 2021 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2023 Nomor 57) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 ditambahkan 21 angka yakni angka 14, angka 15, angka 16, angka 17, angka 18, angka 19, angka 20, angka 21, angka 22, angka 23, angka 24, angka 25, angka 26, angka 27, angka 28, angka 29, angka 30, angka 31, angka 32, angka 33, dan angka 34 sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten Ketapang.
3. Bupati adalah Bupati Ketapang.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
7. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
8. *Desk evaluation*, yaitu penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Observasi lapangan, adalah pengamatan langsung di lapangan.
10. Wawancara, adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi.

11. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik berdasarkan pemenuhan variabel, komponen indikator pelayanan publik.
12. Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Evaluator adalah individu yang ditunjuk dan ditetapkan dalam surat keputusan untuk melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.
15. Media Publikasi adalah sarana untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada masyarakat luas, baik dalam bentuk media visual maupun multimedia (audio dan visual) berupa media cetak/non elektronik, media elektronik, media sosial, dan website.
16. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
17. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
18. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
19. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat standar pelayanan.
20. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM merupakan bentuk Kerjasama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya.
21. Waktu pelayanan adalah kebijakan jam pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik pada penyelenggara pelayanan publik.
22. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.
23. Budaya pelayanan merupakan sikap, atribut, dan penampilan yang mencerminkan nilai-nilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan.
24. Fasilitas wajib adalah fasilitas minimal yang harus ada di ruang tunggu.
25. Fasilitas pelengkap adalah berbagai fasilitas yang diharapkan dapat dilengkapi penyelenggara pelayanan dalam rangka menambah kenyamanan pengguna layanan.

26. Sarana ...

26. Sarana toilet adalah fasilitas toilet yang diperuntukan khusus bagi pengguna layanan yang senantiasa terjaga kebersihannya, dengan memperhatikan ketersediaan air bersih, toiletries yang cukup memadai, serta memperhatikan kebebasan atau keluasaan yang bersifat pribadi.
27. Sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan adalah fasilitas yang disediakan khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan kelompok rentan dalam menjalani aktifitas pengurusan layanan.
28. Sarana prasarana penunjang lainnya adalah fasilitas khusus layak pakai bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pengurusan pelayanan.
29. Sarana *Front Office* informasi adalah fasilitas/tempat khusus yang disediakan untuk layanan informasi tatap muka langsung di kantor pelayanan.
30. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
31. Sistem informasi pelayanan publik nasional adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel.
32. Sarana konsultasi dan pengaduan adalah fasilitas dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan kepada masyarakat dengan perlakuan yang sama, tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
33. Layanan prioritas adalah bentuk layanan khusus yang diberikan kepada kelompok rentan seperti ibu menyusui, wanita hamil, disabilitas, dan lanjut usia dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
34. Biaya layanan adalah tarif layanan yang ditanggung oleh Pemerintah secara gratis maupun dibebankan kepada pengguna layanan sesuai ketentuan.

Pasal II

Ketentuan angka 4 dan angka 6 huruf c Bab I, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diubah, sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal III

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan
Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ketapang.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 25 Oktober 2024

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

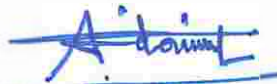
Diundangkan di Ketapang
pada tanggal 25 Oktober 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KETAPANG,
Ttd

DONATUS FRANSEDA

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2024 NOMOR 74

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum
α Setda Kab. Ketapang, β



H. MINTARIA SH, MH

Pembina Tk. I

NIP. 19700703 199903 1 007

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 74 TAHUN 2024
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA ATAS
PERATURAN BUPATI
NOMOR 64 TAHUN 2021 TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN
PUBLIK

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BABI
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Ketapang melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, telah dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja dimaksud.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang sebagai panduan bagi Penilai dalam:
 - a. Memahami tujuan Penilaian Kinerja dan penetapan ruang lingkup;
 - b. Memahami strategi penilaian dan metodologi Penilaian Kinerja;
 - c. Memahami proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Penilaian Kinerja;
 - d. Memahami mekanisme pelaporan;
2. Tujuan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah untuk menjamin penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel.
3. Sasaran pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup ...

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi 6 (enam) aspek, yaitu:

- 1). kebijakan pelayanan;
- 2). profesionalisme SDM;
- 3). sarana prasarana;
- 4). sistem informasi pelayanan publik nasional;
- 5). konsultasi dan pengaduan;
- 6). fasilitas tambahan.

Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi.

Teknik penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan cara:

1. penelaahan terhadap dokumen (*desk evaluation*);
2. pengamatan langsung di lapangan (*observasi lapangan*); dan
3. tanya jawab (*wawancara*).

BAB II MEKANISME PENILAIAN

Kegiatan penilaian kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

a. tahap perencanaan

Menentukan lokus penilaian pelaksanaan penilaian pada seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang dalam penyusunan penilaian kinerja perlu memperhatikan hal berikut:

- 1). menentukan objek atau unit layanan yang akan dinilai;
- 2). pengumpulan data atau informasi awal;
- 3). waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan penilaian;
- 4). periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai; dan
- 5). hasil penilaian dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian;

b. tahap pelaksanaan

1. menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit Penyelenggara yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
2. melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
3. mengolah dan menganalisa data;
4. menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaian dan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir); dan
5. membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan.

c. tahap pelaporan ...

c. tahap pelaporan

Hasil dari evaluasi penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian.

BAB III METODE PENILAIAN

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil persilangan antara sejumlah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan Pelayanan Publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. prinsip, aspek dan indikator

1. prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip tersebut adalah:

- 1). keadilan (*fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
- 2). partisipasi (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi Pelayanan Publik, termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
- 3). akuntabilitas (*accountability*): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi Pelayanan Publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsive terhadap publik;
- 4). transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya;
- 5). berdayaguna (*useful*): kondisi dimana kebijakan dan program Pelayanan Publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*); dan
- 6). aksesibilitas (*accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program Pelayanan Publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

2. aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: kebijakan pelayanan, profesional sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan fasilitas tambahan.
3. Indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian.

- b. Pembobotan
Bobot penilaian dari setiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
1.	Kebijakan Pelayanan	1. Standar Pelayanan	<p>Dokumen Standar Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen, namun sudah ditetapkan 2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, namun belum dilakukan penetapan (pengesahan) 3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan (pengesahan) <p>Publikasi Service Delivery / Pengiriman Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/Non Elektronik 2. Media Elektronik 3. Media Sosial 4. Website 5. SIPPN 	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian dokumen SP wajib memenuhi level 3 untuk dapat dinilai pada publikasi Service Delivery / Pengiriman Layanan - Setiap media publikasi bernilai 1 	
		2. Forum Konsultasi Publik (FKP)	<p>Pelaksanaan FKP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah melaksanakan dan tersedia laporan pelaksanaan 2. Sudah melaksanakan, tersedia laporan pelaksanaan dan Tindak Lanjut hasil FKP <p>Keterlibatan unsur dan profesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat pengguna layanan 2. Ahli/Praktisi/ Akademisi 3. Instansi terkait 4. Organisasi Masyarakat Sipil 5. Media Massa 		

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
1.	Kebijakan Pelayanan	3. Standar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: 1. Tersedia SOP yang sudah ditetapkan, namun belum sesuai dengan jumlah SP 2. Tersedia SOP yang sudah disesuaikan dengan peraturan penyederhanaan Birokrasi, jumlahnya sesuai dengan SP, namun belum dilakukan penetapan 3. Tersedia SOP yang sudah disesuaikan dengan peraturan penyederhanaan Birokrasi, jumlahnya sesuai dengan SP dan sudah ditetapkan	- Setiap unsur bernilai 1	
		4. Maklumat Layanan	Dokumen Maklumat Pelayanan: 1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, namun isirya belum sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun dokumen publikasinya tidak ditandatangani atau dicap 3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dokumen publikasinya sudah ditandatangani atau dicap Publikasi Maklumat Pelayanan: 1. Media Cetak/Non Elektronik 2. Media Sosial 3. Media Elektronik 4. Website 5. SIPPN	- Penilaian Dokumen Maklumat Pelayanan Wajib memenuhi level 3 untuk dapat dinilai pada publikasi Maklumat Pelayanan - Setiap media publikasi bernilai 1	

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
1.	Kebijakan Pelayanan	5. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	<p>Ketersediaan sarana pengukuran SKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia sarana SKM namun tidak sesuai dengan Permenpan RB yang berlaku melalui kuesioner manual 2. Tersedia sarana SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku melalui link/barcode 3. Tersedia sarana SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku melalui kuesioner manual dan menggunakan link/barcode <p>Publikasi pengisian SKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/Non Elektronik 2. Media Sosial 3. Media Elektronik 4. Website 5. SIPPN 	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian Sarana Pengaduan SKM wajib memenuhi level 2 untuk dapat dinilai pada media publikasi - Setiap media publikasi bernilai 1 	
		6. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	<p>Dokumen Laporan SKM dan Tindak Lanjut SKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah menyusun laporan SKM sesuai dengan templat, namun belum membuat laporan Tindak Lanjut SKM Triwulan sebelumnya 2. Sudah menyusun laporan SKM sesuai dengan templat, sudah membuat laporan Tindak Lanjut dan dilaksanakan $\leq 50\%$ 3. Sudah menyusun laporan SKM sesuai dengan templat, sudah membuat laporan Tindak Lanjut dan dilaksanakan $\geq 50\%$ <p>Publikasi Hasil Pelaksanaan SKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/Non Elektronik 2. Media Sosial 3. Media Elektronik 4. Website 	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap media publikasi bernilai 1 	

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
2.	Profesional SDM	7. Waktu Pelayanan	<p>Dokumen Kebijakan Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kebijakan jam pelayanan, namun belum ditetapkan dalam SK 2. Memiliki kebijakan jam pelayanan yang sudah ditetapkan dalam SK dengan jeda waktu pelayanan 3. Memiliki kebijakan jam pelayanan yang sudah ditetapkan dalam SK dengan jeda waktu pelayanan <p>Publikasi pengisian SKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Cetak/Non Elektronik 2. Media Sosial 3. Media Elektronik 4. Website 	- Setiap media publikasi bernilai 1	
		8. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan	<p>Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan memuat unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Dasar Hak dan Kewajiban 2. Larangan KKN 3. Larangan Diskriminasi 4. Sanksi 5. Penghargaan <p>Penilaian berdasarkan variable di atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat Kode Etik Pelayanan dengan Nilai Dasar Hak dan Kewajiban 2. Terdapat Kode Etik Pelayanan dengan Nilai Dasar Hak dan Kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya 3. Terdapat Kode Etik Pelayanan dengan Nilai Dasar Hak dan Kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya 4. Terdapat Kode Etik Pelayanan dengan Nilai Dasar Hak dan Kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya 5. Terdapat Kode Etik Pelayanan dengan Nilai Dasar Hak dan Kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya 		

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
2.	Profesional SDM	9. Budaya Pelayanan	<p>Dokumen Budaya Pelayanan meliputi unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenakan pakaian seragam 2. Mengenakan identitas nama 3. PIN / Atribut / logo unit pelayanan 4. Aturan penerapan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 5. Nilai-nilai Budaya Layanan (slogan, motto, maskot dan sebagainya) 	- Setiap unsur bernilai 1	
3.	Sarana dan Prasarana	10. Fasilitas Ruang Tunggu	<p>Fasilitas wajib meliputi unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu 2. Pendingin (AC/Kipas Angin)/Sirkulasi udara <p>Fasilitas tambahan meliputi unsur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Air Minum 2. Bahan Bacaan 3. Pengisi daya baterai alat komunikasi/ <i>charger booth</i> 4. Mesin antrian dilengkapi monitor 5. Televisi 6. Hotspot/Wifi <p>Penilaian berdasarkan variable di atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia fasilitas wajib 2. Tersedia fasilitas wajib dan memiliki 1 fasilitas pelengkap 3. Tersedia fasilitas wajib dan memiliki 2 fasilitas pelengkap 4. Tersedia fasilitas wajib dan memiliki 3 fasilitas pelengkap 5. Tersedia fasilitas wajib dan memiliki 4 atau lebih fasilitas pelengkap 		

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
3.	Sarana dan Prasarana	11. Sarana Toilet	<p>Sarana pada toilet dengan kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan toilet Pria dan Wanita yang terpisah 2. Wastafel 3. Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) 4. Air bersih 5. Pencahayaan toilet/tidak gelap 6. Monev membersihkan toilet/jadwal kebersihan toilet 	- Setiap sarana pada Toilet bernilai 1	
		12. Sarana Prasarana Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan	<p>Sarana dan Prasarana Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi roda/tongkat/kruk 2. Pintu Masuk yang mudah diakses 3. Step Lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat 4. Selasar yang menghubungkan semua ruangan 5. Toilet khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil dan menyusui) 6. Loker khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil dan menyusui) 7. Ruang tunggu khusus/kursi tunggu khusus 8. <i>Guiding block</i> 9. Parkir khusus yang mudah diakses/parkir disabilitas 10. Arena Bermain Anak 11. Ruang Laktasi <p>Penilaian berdasarkan variable di atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia 1-2 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan 2. Tersedia 3-4 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan 3. Tersedia 5-6 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan 4. Tersedia 7-8 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan 5. Tersedia 9 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan 		

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
3.	Sarana dan Prasarana	13. Sarana dan Prasarana Penunjang	<p>Sarana dan Prasarana Penunjang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy / AIK 2. P3K atau IGD (khusus RSUD/ Puskesmas) 3. APAR 4. Ruang Ibadah 5. Kantin/ Pojok UMKM 6. Jalur Evakuasi/ titik kumpul 7. Tempat Sampah 8. CCTV 9. Area Merokok <p>Penilaian Berdasarkan Variabel di atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia 1 Fasilitas Penunjang 2. Tersedia 2 Fasilitas Penunjang 3. Tersedia 3 Fasilitas Penunjang 4. Tersedia 4 Fasilitas Penunjang 5. Tersedia 5 atau lebih Fasilitas Penunjang 		
		14. Fasilitas <i>Front Office</i> (FO) Informasi	<p>Fasilitas pada sarana FO Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Khusus 2. Meja/kursi 3. Layar/ display informasi (TV) 4. Bahan cetak informasi layanan 5. Register tamu (manual/elektronik) 	- Setiap sarana FO Informasi bernilai 1	

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional	15. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional: 1. Kelengkapan Profil 2. Data Pelaksana terisi 3. Data jenis layanan lengkap 4. Maklumat Layanan 5. SK Standar Pelayanan	- Setiap Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional bernilai 1	
5.	Sarana Konsultasi dan Pengaduan	16. Fasilitas Sarana Konsultasi dan Pengaduan	Fasilitas sarana prasarana Konsultasi dan Pengaduan: 1. Meja Pengaduan 2. Kotak saran/pengaduan (tersedia kertas dan alat tulis) 3. Ruang khusus 4. Register konsultasi dan pengaduan 5. Air minum/makanan ringan 6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain)	- Setiap sarana prasarana Konsultasi dan Pengaduan bernilai 1	
		17. Sarana Konsultasi dan Pengaduan	Fasilitas sarana prasarana Konsultasi dan Pengaduan: 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan <i>Front Office</i> 2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan <i>Front Office</i> 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan <i>Front Office</i> dan tersedia secara online 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan <i>Front Office</i> serta tersedia secara online 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan <i>Front Office</i> serta tersedia secara online dan terhubung dengan SP4N-LAPOR	- Setiap sarana prasarana Konsultasi dan Pengaduan bernilai 1	

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
5.	Sarana Konsultasi dan Pengaduan	18. Media Konsultasi dan Pengaduan secara offline dan online	Media untuk konsultasi pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Kotak Pengaduan (tersedia kertas dan alat tulis) 3. SMS/Whatsapp (nomor aktif) 4. Telepon (nomor aktif) 5. Email 6. Website 7. Medsos (Instagram, Facebook, Twitter, dll) 8. SP4N-LAPOR 	- Setiap media untuk konsultasi pengaduan bernilai 1	
		19. Akuntabilitas Tindak Lanjut Konsultasi dan/atau Pengaduan	Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR ditindaklanjuti hingga selesai 10%-30% 2. Konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR ditindaklanjuti hingga selesai $\geq 30\%$-50% 3. Konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR ditindaklanjuti hingga selesai $\geq 50\%$-70% 4. Konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR ditindaklanjuti hingga selesai $\geq 70\%$-90% 5. Konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR ditindaklanjuti hingga selesai $\geq 90\%$ 		

	VARIABEL PENILAIAN	KOMPONEN INDIKATOR	RENTANG NILAI	CATATAN	NILAI
1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Tambahan	20. Layanan Prioritas	1. Terdapat tulisan "IBU MENYUSUI, WANITA HAMIL, DISABILITAS DAN LANSIA DIDAHULUKAN" ditampilkan di ruang tunggu	- Terdapat tulisan bernilai 1	
		21. Biaya Layanan	1. Jika seluruh layanan tanpa biaya, maka dapat ditampilkan di ruang pelayanan dengan tulisan "SELURUH JENIS LAYANAN GRATIS" dan apabila terdapat biaya dalam pelayanan, maka agar dipublikasikan dasar aturan beserta tarifnya	- Terdapat tulisan bernilai 1	

2. KATEGORI PENILAIAN

0-56	RENDAH	RENDAH
57-79	SEDANG	SEDANG
80-96	TINGGI	TINGGI
97-114	SANGAT TINGGI	PELAYANAN PRIMA

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda Kab. Ketapang,



H. MINTARIA SH, MH

Pembina Tk. I

NIP. 19700703 199903 1 007

BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN