



SOSIALISASI EVALUASI  
PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2019

# DASAR HUKUM

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 17 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN  
PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK

# TUJUAN EVALUASI KINERJA

- ❑ MELIHAT IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK
- ❑ MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI DAN MEMBERIKAN DAMPAK BAGI KESEJAHTERAAN RAKYAT

# SASARAN EVALUASI

SELURUH PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MADIUN (TERMASUK UPTD, KELURAHAN DAN UNIT LAYANAN LAINNYA)

# KEBIJAKAN UMUM EVALUASI

“

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK  
MERUPAKAN INSTRUMEN  
**INDEKS PELAYANAN PUBLIK (IPP)**

”

# Evaluasi Pelayanan Publik

## Indikator dan Range Nilai Evaluasi Pelayanan Publik dengan menggunakan Indeks Pelayanan Publik

### ASPEK

Kebijakan Pelayanan  
Profesionalisme SDM  
Sarana Prasarana  
SIPP  
Konsultasi & Pengaduan  
Inovasi

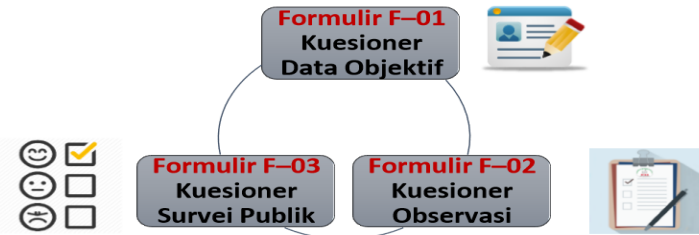
## PRINSIP

Keadilan    Partisipasi    Akuntabilitas    Transparansi    Berdayaguna    Aksesibilitas

## INDIKATOR

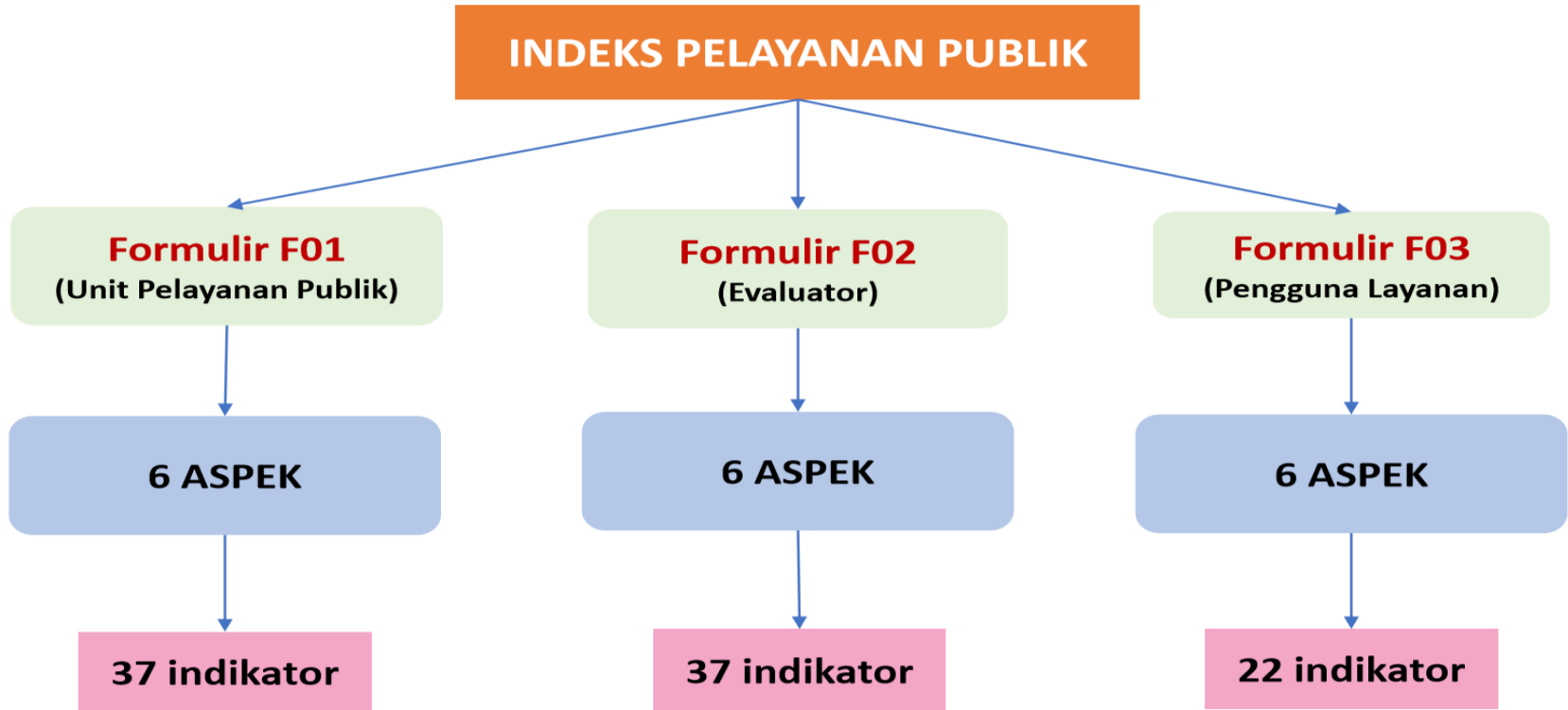
(Hasil persilangan antara ASPEK dan PRINSIP)

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Prioritas Pembinaan
1,01 – 1,50	E	
1,51 – 2,00	D	
2,01 – 2,50	C-	Cukup (DC)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (DC)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima



Angka indeks yang dihasilkan merupakan **komposit** dari berbagai data, baik data primer dan sekunder serta data obyektif maupun persepsi

# BAGAN IPP





# PEMBOBOTAN ASPEK

ASPEK	BOBOT ASPEK
<b>I. KEBIJAKAN PELAYANAN</b>	<b>30%</b>
<b>Terdiri dari 3 kelompok indikator dengan jumlah 13 indikator:</b> (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat)	
<b>II. PROFESIONALISME SDM</b>	<b>18%</b>
<b>Terdiri dari 5 kelompok indikator dengan jumlah 7 indikator</b> (Kompetensi Pegawai, Aturan Perilaku dan Kode Etik, Budaya Pelayanan)	
<b>III. SARANA PRASARANA</b>	<b>15%</b>
<b>Terdiri dari 5 kelompok indikator dengan jumlah 7 indikator</b> (Tempat Parkir, Ruang Tunggu, Toilet Khusus Pengguna, Sarana Prasarana Bagi Pengguna Layanan Yang Berkebutuhan Khusus, Ruang Laktasi/ <i>Nursery</i> , Arena Bermain Anak, Kantin/ <i>Fotocopy</i> /Toko ATK, <i>Front Office</i> )	
<b>IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>15%</b>
<b>Terdiri dari 2 kelompok indikator dengan jumlah 5 indikator</b> (Sistem Informasi Elektronik dan Non Elektronik, Pemutakhiran Data)	
<b>V. KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>	<b>15%</b>
<b>Terdiri dari 2 kelompok indikator dengan jumlah 4 indikator</b> (Sarana Konsultasi dan Pengaduan yang digunakan)	
<b>VI. INOVASI</b>	<b>7%</b>
<b>Hanya terdiri dari 1 indikator namun meliputi salah satu, beberapa atau semua prinsip</b> (Inovasi yang dimiliki unit layanan)	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

# Contoh Pertanyaan Profesionalisme SDM

## F-01 (Unit Penyelenggara Pelayanan)

20	2.g.Ak	Budaya Pelayanan	Nilai Maksimal = 4
		Bagaimana budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?	Jawaban dapat lebih dari satu
		o Mengenakan pakaian seragam khusus	1
		o Mengenakan identitas nama	1
		o Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan	1
		o Mempraktekkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	1

## F-03 (Pengguna Layanan)

No. Urut	Kode	Isu	Derajat Penilaian (Kualitas, Lingkup, .... dsb)					
			Sangat Buruk				Sangat Baik	
15.	2.g.Ak	Apakah sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan mencerminkan profesionalisme pelayanan	0	1	2	3	4	5

## F-02 (Evaluators)

Kode	Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/ Lokasi Data
2.g.Ak	Budaya Pelayanan	<p><u>Skala Nilai:</u></p> <p>0. Tidak menerapkan budaya layanan.</p> <p>1. Pelaksana layanan tidak berseragam khusus dan mengenakan Identitas Nama.</p> <p>2. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus.</p> <p>3. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama.</p> <p>4. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan.</p> <p>5. Pelaksana layanan mengenakan pakaian seragam khusus, Identitas Nama, PIN/Atribut/logo unit pelayanan, mempraktekkan 5S.</p>	<p><b>Dokumen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Survei Publik</li> <li>- Observasi</li> </ul> <p><b>Lokasi Data:</b></p>
<p><b>Definisi:</b> Budaya Pelayanan yaitu ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut.</p>			

## Mengisi F-01

F-01 DIISI OLEH MASING-MASING  
PERANGKAT DAERAH / UNIT  
LAYANAN

DIKIRIM KEMBALI KE BAGIAN  
ORGANISASI PALING LAMBAT  
TGL. 26 AGUSTUS 2019



# LIHAT PERMENPAN RB NO. 17 TAHUN 2017



# PERSIAPAN PENILAIAN LAPANGAN

## MENUJU **PELAYANAN PUBLIK** YANG LEBIH BAIK



# 1. STANDAR PELAYANAN

## PENANDATANGANAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN DENGAN UNSUR MASYARAKAT



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan dr. Soetomo No. 83 Madiun, Kode Pos 63132 Jawa Timur  
Telepon (0351) 454301, Faks (0351) 462792  
Website <http://www.madiunkota.go.id>

### BERITA ACARA

#### PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN NOMOR : 470/91/401.105/2019

Pada hari ini Selasa tanggal Lima belas bulan Januari tahun dua ribu sembilan belas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik bersama-sama dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun untuk ditetapkan menjadi Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang meliputi empat belas jenis layanan yang selanjutnya akan dipublikasikan baik secara manual dan elektronik.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

#### PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum 19600519 198103 1 006	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun	


#### PENGUNTA PELAYANAN PUBLIK

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Sukarno	Unsur Masyarakat	1.
2	Widya Dhelvia Putri	Unsur Masyarakat	2.
3	Dinda Lasmawati	Unsur Masyarakat	3.
4	Yuniarti	Unsur Masyarakat	4.
5	Wike Ayu F.	Unsur Masyarakat	5.

Mengetahui  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN

**NONO DJATI KUSUMO, SH, M.Hum**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19600519 198103 1-006

# CONTOH SK STANDAR PELAYANAN


**PEMERINTAH KOTA MADIUN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan Dr. Sutomo No. 83 Madiun Kode Pos 63132 Jawa Timur  
 Telp. (0351) 454301 Fax (0351) 462792  
 Website <http://www.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MADIUN**  
**NOMOR: 470/103/401.105/2019**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MADIUN**

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;  
 b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;  
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;  
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;  
 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional ;  
 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;  
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005

Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan, dan memuat 14 unsur komponen sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

*Contoh Lengkap SP*







CONTOH PUBLIKASI

STANDAR PELAYANAN DALAM WEBSITE

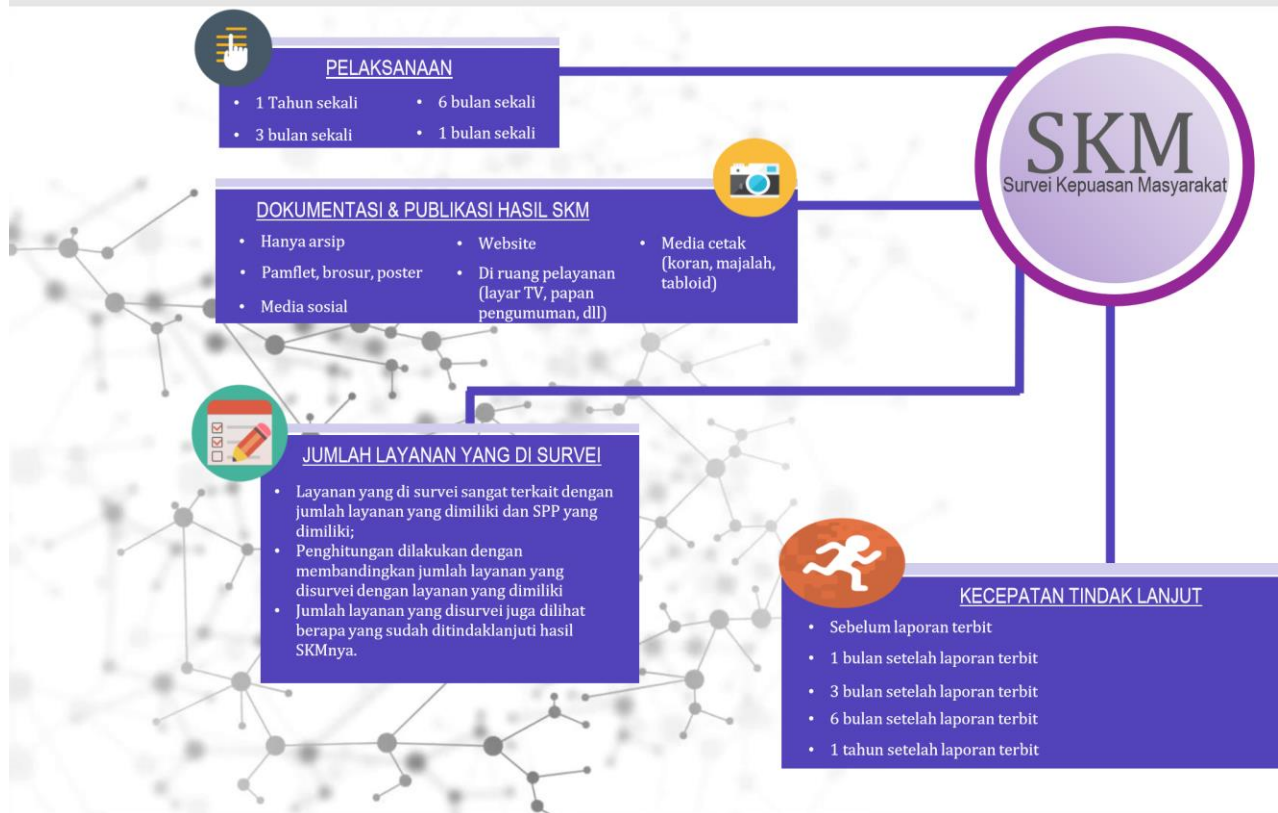
## 2. MAKLUMAT PELAYANAN







# 3. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)







Puskesmas Demangan

## 4. PROFESIONALISME SDM

### PROFESIONALISME SDM

1

**KOMPETENSI SDM** - Latar belakang pendidikan, pengalaman, keterampilan/keahlian, dan pengetahuan yang dimiliki pelaksana layanan sesuai dengan jenis pelayanan



Hal-hal yang perlu diperhatikan:

Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan kebutuhan jenis layanan

**Bukti Dukung**

1. SK penetapan nomenklatur SDM Unit Pelayanan
2. Standar Pelayanan
3. Daftar Pegawai
4. Sertifikat Kompetensi



## PROFESIONALISME SDM

**2 Responsif Waktu** - Penyesuaian waktu pelayanan yang memberikan keleluasaan bagi pengguna layanan

**Kesigapan Petugas** – Kecepatan dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan benar ketika berhadapan dengan pengguna layanan



Hal-hal yang perlu diperhatikan:

Jam kerja layanan, layanan tanpa jeda istirahat, kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan

### Bukti Dukung

1. SK penetapan jam layanan
2. Survey pengguna layanan.
3. Hasil observasi

## PROFESIONALISME SDM

### 3 Aturan Perilaku dan Kode Etik

Pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan

Kode Etik dan  
Kode Perilaku Pegawai



Bukti Dukung:  
SK penetapan Aturan Perilaku dan  
Kode Etik



Larangan KKN

## PROFESIONALISME SDM

4

### Penghargaan dan Sanksi

**Penghargaan** – Media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten



Penghargaan



**Sanksi** - Media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran s.d. pemecatan terhadap kekurangan pelaksana dalam menjalankan tugas dan kewajibannya



### Bukti Dukung

1. SK penetapan penghargaan
2. SK penetapan sanksi

## PROFESIONALISME SDM

- 5** **Budaya Pelayanan** – Ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut



**Bukti Dukung:**

**Hasil Observasi: Foto, Dokumen**



Penerapan 5S

## 5. SARANA PRASARANA

- **Tersedia tempat parkir yang luas di dalam area kantor dengan petugas parkir**
- **Parkir dilengkapi CCTV**
- **Terdapat pemeriksaan karcis/kartu parkir dan STNK**
- **Tempat parkir terpisah antara kendaraan roda dua dan roda empat dengan tarif gratis**
- **Terdapat perlakuan khusus bagi kelompok rentan.**



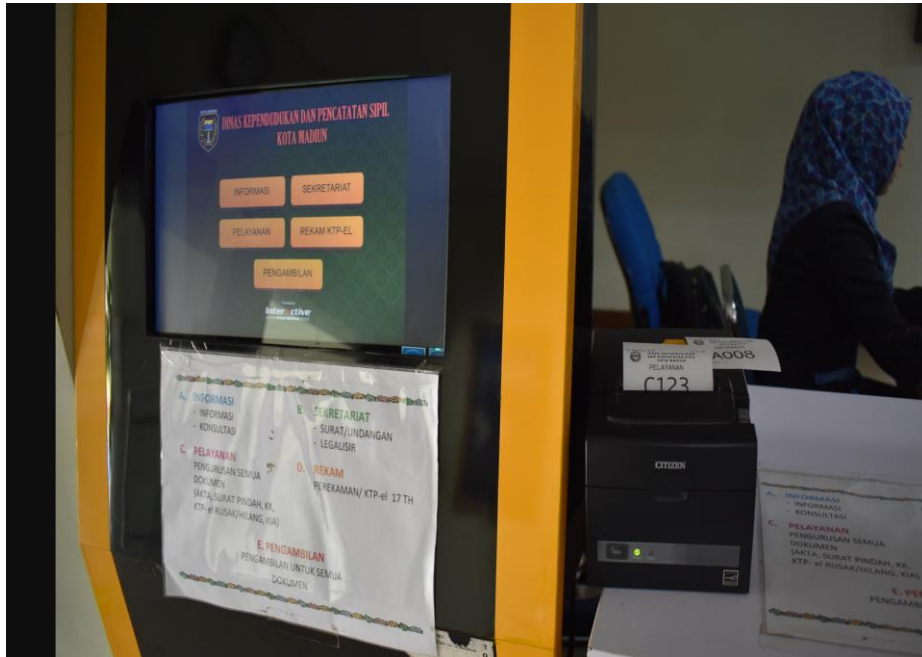


### Sarana ruang tunggu dilengkapi fasilitas

- Televisi
- Bahan bacaan
- Monitor antrian
- AC/sirkulasi udara
- Air minum
- Fasilitas penunjang (hotspot/wifi, area merokok terisolasi)
- Ruang ibadah



# SISTEM ANTRIAN PENGUNJUNG



## Kriteria Penilaian



- Toilet terpisah antara pria dan wanita
- ada pilihan kloset duduk maupun jongkok
- dilengkapi wastafel
- dilengkapi toiletres.





- Tersedia step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda
- Tersedia toilet khusus difabel
- Tersedia loket khusus difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya
- Tersedia petugas khusus yang membantu.



## 6. PENGELOLAAN PENGADUAN

### Contoh media yang digunakan dalam konsultasi/pengaduan



Petugas



Ruang Khusus



Telepon/sms/WA

**PEMERINTAH KOTA BITUNG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BITUNG**  
 Jl. S.H Sarundajang Kot. Manembo-nembo Tengah Kot. Bitung  
 Telfax: 0823-4933 Email: rsud.bitung@bitung.go.id Website: www.rsudbitung.go.id

**LAYANAN PENGADUAN RSUD BITUNG**  
 Laporkan Penyimpangan Melalui  
 Datang langsung ke Unit Layanan Pengaduan di Gedung Administrasi RSUD Bitung

Surat yang dialamatkan kepada :  
 RSUD Bitung Jl. S.H Sarundajang Manembo-nembo Tengah Kecamatan Maeluani Kota Bitung. Kode Pos 95545  
 Email: rsud.bitung.pengaduan@gmail.com  
 SMS : 0823 4993 8008  
<http://www.rsud.bitungkota.go.id>

Melalui Kotak Pengaduan di RSUD Bitung

**ALUR PENYELESAIAN PENGADUAN**

INPUT	PROSES	OUTPUT	MONITORING & LAPORAN
Menerima Pengaduan	1. Mengetik dan memasukkan ke dalam sistem komputer 2. Melakukan verifikasi pada setiap pengaduan dengan dibantu petugas dari sistem komputer 3. Melakukan proses pengaduan yang dibantu. Dapat dibantu oleh sistem komputer 4. Melakukan proses penyelesaian pengaduan 5. Mengetik hasil penyelesaian pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	1. Melakukan monitoring dan laporan 2. Melakukan proses penyelesaian pengaduan 3. Melakukan proses penyelesaian pengaduan

**Mengisi Form Pengaduan**

1. Mengetik dan memasukkan ke dalam sistem komputer
2. Melakukan verifikasi pada setiap pengaduan dengan dibantu petugas dari sistem komputer
3. Melakukan proses pengaduan yang dibantu. Dapat dibantu oleh sistem komputer
4. Melakukan proses penyelesaian pengaduan
5. Mengetik hasil penyelesaian pengaduan

**Pengaduan Menggunakan Fasilitas SMS dan email dengan format :**

Format :  
 1. Mengetik dan memasukkan ke dalam sistem komputer  
 2. Melakukan verifikasi pada setiap pengaduan dengan dibantu petugas dari sistem komputer  
 3. Melakukan proses pengaduan yang dibantu. Dapat dibantu oleh sistem komputer  
 4. Melakukan proses penyelesaian pengaduan  
 5. Mengetik hasil penyelesaian pengaduan

**Catatan:**

1. Mengetik dan memasukkan ke dalam sistem komputer
2. Melakukan verifikasi pada setiap pengaduan dengan dibantu petugas dari sistem komputer
3. Melakukan proses pengaduan yang dibantu. Dapat dibantu oleh sistem komputer
4. Melakukan proses penyelesaian pengaduan
5. Mengetik hasil penyelesaian pengaduan



Sosial Media



Email



Kotak pengaduan

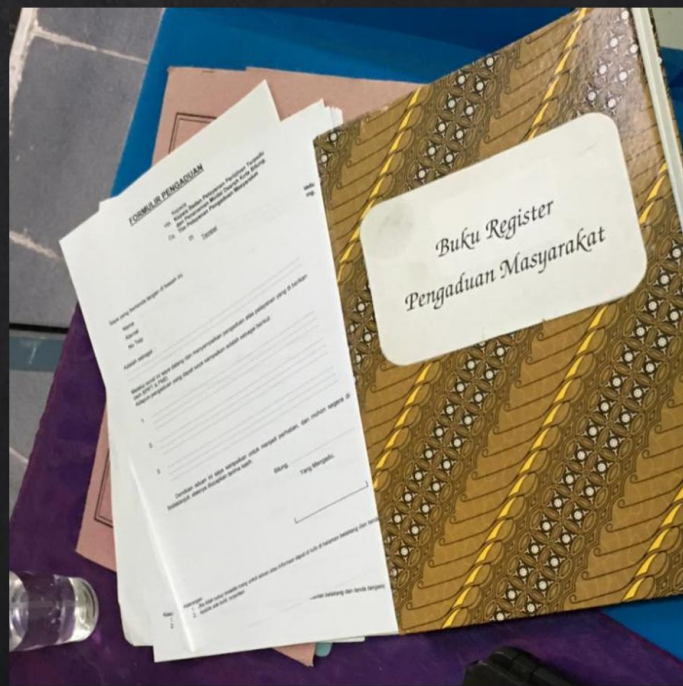


Surat



Website

# Contoh dokumentasi konsultasi/pengaduan



TERIMA KASIH