

PELAYANAN PRIMA UNIT PELAYANAN PUBLIK



PJM UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Refreshing Auditor AIM Siklus 12
Tanggal 5 Juni 2013

LATAR BELAKANG

- ❖ **Aparatur merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan**
- ❖ **Citra pengelolaan pelayanan terhadap masyarakat masih dinilai kurang memuaskan**
- ❖ **Perlunya peningkatan kompetensi aparatur dalam pelayanan terhadap masyarakat**



KELEMAHAN PELAYANAN PUBLIK

- ***Sulit untuk mengukur output maupun kualitas pelayanannya***
- ***Seburuk apapun kinerja pelayanan, pemerintah tidak akan bangkrut***
- ***Sulit mencegah nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum/ masyarakat yang seharusnya dilayani***



PEMIMPIN ITU HAKEKATNYA ADALAH PELAYAN

TIDAK SEMUA ORANG SIAP MENJADI PEMIMPIN !

TAPI BANYAK ORANG SUKA MENJADI PEMIMPIN ?

BAGAIMANA KONDISI DI KAMPUS KITA ?



Pelayanan Prima

(Excellent Service = Service Excellence)

- ❖ Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) (LAN-RI 2004).

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan.

(Dasar-dasar Pelayanan Prima, Atep Adya Barata)

PELAYANAN PELANGGAN YANG BERMUTU

- ❖ Pelayanan Pelanggan yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang pelanggan.
- ❖ Merumuskan Pelayanan Pelanggan yang bermutu harus melalui sudut pandang pelanggan.
- ❖ Hanya bila pelanggan Anda menganggap bahwa Anda telah memberikan pelayanan yang bermutu, maka barulah Anda juga menyatakan hal yang serupa.

MUTU PELAYANAN PRIMA (LAN RI 2004)

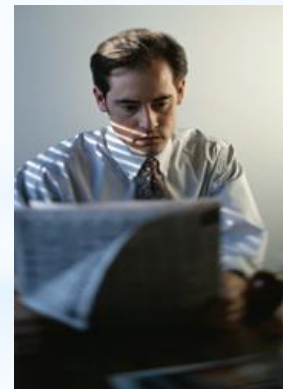
- a. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan**
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati**
- c. Budaya Pelayanan Prima**
- d. Sikap Pelayanan Prima**
- e. Sentuhan Pribadi Pelayanan**
- f. Pelayanan Prima sesuai dengan Pribadi Prima**

Pada Level Birokrat/Aparatur, sosok yang hendak diwujudkan guna mendukung Pelayanan Prima adalah :

Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi

Berwawasan futuristik dan sistemik

Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya.





Dasar Hukum

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 38 TAHUN 2012
TENTANG**

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

Program Evaluasi, Penilaian, dan Pemberian Penghargaan

No	Uraian	Sebelumnya	Mulai Tahun 2012	Ket
1.	Tujuan	Pemberian Penghargaan saja.	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeringkatan; • Monev., untuk Perbaikan kualitas Pelayanan; • Penghargaan. 	Amanah UU 25/ 2009
2.	Obyek yang akan disusun peringkatnya:	1. Citra Pelayanan Prima (CPP) untuk Unit Pelayanan; 2. Citra Bhakti Abdi Negara (CBAN) untuk Kabupaten /Kota	<ul style="list-style-type: none"> • Terintegrasi antara Unit Pelayanan dengan tingkat Pembina; • Untuk seluruh K/L dan Pemda 	
3.	Kertas Kerja Penilaian	Tidak ada	Ada, dan diupayakan standarisasi.	
4.	Feed-back	Tidak ada	Dalam Bentuk Laporan Hasil Penilaian kepada Instansi	
5.	Tim Penilai	Lintas Instansi, Perguruan Tinggi, dan LSM	Lintas Instansi, Perguruan Tinggi, LSM, dan Profesional: IQAF dan BPKP.	Validasi Inspektr Priv.

Instrumen Penilaian

1. Visi, misi, dan motto pelayanan (5%)
2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%)
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (10%)
4. Sumber Daya Manusia (17%)
5. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%)
6. Penanganan Pengaduan (10%)
7. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)
8. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)
9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (8%)

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

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



VISI

Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

MISI

Melindungi Hak Asasi Manusia

MOTO

Melayani Dengan Tulus

JANJI PELAYANAN

Kepastian Persyaratan
Kepastian Biaya
Kepastian Waktu Penyelesaian



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

- * Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan.
- * Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

(Contoh SK Penetapan Standar Pelayanan)

[KOP INSTANSI]

KEPUTUSAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN

NOMOR ... TAHUN 2012

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA JENIS PELAYANAN

PIMPINAN PENYELENGGARA PELAYANAN,

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;

Nama Unit Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Persyaratan	
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4	Jangka waktu penyelesaian	
5	Biaya/tarif	
6	Produk Pelayanan	
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8	Kompetensi pelaksana	
9	Pengawasan internal	
10	Penanganan pengaduan	
11	Jumlah Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15	*).....	

Catatan: *) Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan.

(KOP SURAT)
MAKLUMAT PELAYANAN

***“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA
TIDAK MEMEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”***

**Jakarta,.....
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan**

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

- * Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur.
- * Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.
 - b) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008.
 - c) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP).
 - d) Penetapan uraian tugas yang jelas.

(4) Sumber Daya Manusia (17%)

- * Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.
- * Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai
 - b) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - c) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - d) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - e) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - f) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

(5) Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%)

- *Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.
- *Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.
 - b) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan).
 - c) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya).

(6) Penanganan Pengaduan (10%)

- * Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.
- * Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan.
 - b) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan.
 - c) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan.
 - d) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

(7) Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)

- * Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.
- * Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian
 - b) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian
 - c) Rata-rata skor IKM yang diperoleh
 - d) Tindak lanjut dari hasil survei IKM

(8) Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)

- *Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.
- *Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Sistem informasi pelayanan secara elektronik.
 - b) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan.
 - c) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

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

- *Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.
- *Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - a) Penetapan target kinerja pelayanan.
 - b) Tingkat pencapaian target kinerja.



LAMPIRAN 2
PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2012

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA UNIT
PELAYANAN PUBLIK

* PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

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



PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

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

* PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

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



PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

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



Terimakasih