



MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA
PERATURAN MENTERI PERTANIAN
Nomor : 47/Permentan/KP.450/7/2012

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI
BAGI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK BERPRESTASI
DI BIDANG PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PERTANIAN,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan kepada peningkatan kinerja kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya penilaian kinerja unit pelayanan publik berprestasi di bidang pertanian;
- b. bahwa peningkatan pelayanan publik dilaksanakan melalui pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel;
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b perlu menetapkan Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibaktitani bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor: 125 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor: 61 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor: 112 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI BAGI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK BERPRESTASI DI BIDANG PERTANIAN.**
- KESATU : Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibaktitani bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian, sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- KEDUA : Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibaktitani bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian.
- KETIGA : Dengan berlakunya Peraturan Menteri Pertanian ini, maka Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 22/Permentan/OT.140/05/2009 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibaktitani bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEEMPAT : Pembiayaan yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan peraturan ini dibebankan kepada anggaran Kementerian Pertanian dan anggaran lainnya yang sah.
- KELIMA : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal **10 Juli 2012**

MENTERI PERTANIAN,


SUSWONO

Salinan Peraturan ini disampaikan kepada Yth:

1. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
2. Gubernur di seluruh Indonesia;
3. Bupati/Walikota di seluruh Indonesia;
4. Pimpinan unit kerja eselon I lingkup Kementerian Pertanian;
5. Kepala Unit Pelaksana Teknis lingkup Kementerian Pertanian;
6. Arsip.

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERTANIAN**Nomor : 47/Permentan/KP.450/7/2012****Tanggal : 10 Juli 2012**

**PEDOMAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI
BAGI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK BERPRESTASI
DI BIDANG PERTANIAN****BAB I****PENDAHULUAN****A. LATAR BELAKANG**

Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir, budaya kerja, dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik diperlukan pemberian apresiasi terhadap Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian melaksanakan pelayanan prima (berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan yang telah terukur). Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan. Agar pemberian penghargaan tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan pedoman penilaian kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Pedoman ini adalah sebagai acuan bagi Kementerian Pertanian, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota dalam menilai kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian.

Tujuan Pedoman ini agar penilaian kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel.

C. SASARAN

Sasaran Pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja pelayanan guna memperoleh Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian yang memiliki pelayanan prima.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penilaian Unit Kerja Pelayanan Publik berprestasi di bidang pertanian meliputi: visi, misi, moto dan janji pelayanan; sistem dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; dan pengakuan manfaat Unit Kerja Pelayanan Publik bagi pemangku kepentingan.

E. PENGERTIAN

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Unit Kerja Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut **UKPP** adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. **UKPP di bidang pertanian** adalah Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian, pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota yang melaksanakan tugas dan fungsi memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di bidang pertanian.
4. **Abdibaktitani** adalah penghargaan dalam bentuk Piala, Plakat dan Piagam yang diberikan oleh Menteri Pertanian kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian yang telah melaksanakan pelayanan prima (berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur).
6. **Pelayanan Barang** adalah pelayanan yang diberikan oleh UKPP di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa barang.
7. **Pelayanan Jasa dan Administrasi** adalah pelayanan yang diberikan oleh UKPP di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa jasa atau dokumen administrasi.
8. **Standar Pelayanan** adalah tolok 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.
9. **Standar Operating Prosedure (SOP)** adalah suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan.
10. **Kuesioner Penilaian Kinerja UKPP di Bidang Pertanian** adalah daftar isian penilaian kinerja UKPP berprestasi di bidang pertanian calon penerima penghargaan yang digunakan sebagai alat Tim Penilai dalam kegiatan observasi (pengamatan) pada obyek UKPP di bidang pertanian.
11. **Tim Penilai Abdibaktitani** yang selanjutnya disebut **Tim Penilai** adalah Tim yang dibentuk dengan Keputusan Menteri Pertanian/Direktur Jenderal/Kepala Badan/Gubernur/Bupati/Walikota bertugas melakukan penilaian UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota.

BAB II

JENIS PELAYANAN, KRITERIA PENILAIAN DAN OBJEK PENILAIAN

A. JENIS PELAYANAN

Jenis pelayanan yang diberikan oleh UKPP di bidang pertanian dikelompokkan menurut sifat dan hasil kerja akhir yaitu:

1. **Jenis Pelayanan Barang:** pelayanan yang diberikan oleh UKPP di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa barang, misalnya benih/bibit, semen beku, obat hewan, prototipe alsintan dan lainnya.
2. **Jenis Pelayanan Jasa/Administrasi:** pelayanan yang diberikan oleh UKPP di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa jasa/administrasi, misalnya konsultasi teknologi pertanian, jasa pelatihan, jasa bimbingan teknis, jasa kesehatan hewan, layanan perpustakaan, layanan data dan informasi, layanan perizinan usaha pertanian, sertifikat benih, sertifikat obat hewan, sertifikat karantina, sertifikat hasil pengujian, dan lainnya.

B. KRITERIA PENILAIAN

Syarat UKPP berprestasi di bidang pertanian yang akan dinilai adalah yang mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling kurang bernilai baik (62,51 – 81,25). Kriteria penilaian oleh masyarakat dalam IKM sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

Kriteria penilaian oleh Tim Penilai meliputi keseluruhan aspek yang didayagunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yang terdiri atas:

1. Visi, Misi, Moto dan Janji Pelayanan.

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, moto dan janji pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik dengan bobot penilaian 10%.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Kemampuan visi dan misi dalam memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik;
- 2) Kemampuan moto dan janji pelayanan dalam memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik;
- 3) Pengumuman visi, misi, moto dan janji pelayanan secara terbuka kepada masyarakat pengguna pelayanan;

2. Sistem dan Prosedur Pelayanan.

Komponen ini memiliki bobot penilaian 25% yang berkaitan dengan sistem dan prosedur baku untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Kriteria penilaian untuk sistem dan prosedur meliputi:

- 1) Prosedur tetap atau standar pelayanan operasional;
- 2) Sistem pengelolaan berkas/dokumen;

- 3) Penerapan ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 5) Sistem pengelolaan mutu pelayanan;
- 6) Uraian tugas bagi petugas pelayanan;
- 7) Keterbukaan standar pelayanan;
- 8) Kelayakan biaya/tarif pelayanan;
- 9) Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan;
- 10) Standar kualitas produk pelayanan;
- 11) Mekanisme penanganan pengaduan;
- 12) Keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.

3. Sumber Daya Manusia Pelayanan.

Komponen ini memiliki bobot penilaian **25%** yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Pedoman internal pegawai dalam pemberian pelayanan;
- 2) Sikap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan;
- 3) Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan;
- 5) Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan;
- 6) Program pengembangan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Komponen ini memiliki bobot penilaian **15%** yang berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Optimalisasi sarana yang digunakan untuk proses pelayanan;
- 2) Kenyamanan sarana pelayanan yang tersedia;
- 3) Keberadaan/tersedianya sarana pengaduan yang berfungsi secara efektif.

5. Pengakuan Manfaat UKPP bagi pemangku kepentingan.

Komponen ini memiliki bobot penilaian **25%** yang berkaitan dengan pengakuan dan manfaat kinerja layanan UKPP bagi masyarakat.

Kriteria penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Frekuensi kunjungan pemangku kepentingan;
- 2) Jumlah kerja sama dengan pihak lain dalam tiga tahun terakhir;
- 3) Penghargaan yang diterima selama tiga tahun terakhir.

C. OBJEK PENILAIAN

1. UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian

UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian meliputi seluruh unit pelaksana teknis (UPT) lingkup Kementerian Pertanian, Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian, Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian, serta UKPP lainnya yang memiliki fungsi pelayanan publik di bidang pertanian.

2. UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di pemerintah provinsi dan kabupaten/kota

UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota, antara lain: Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih, Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura, Balai Proteksi Tanaman Perkebunan, Balai Inseminasi Buatan, Balai Pelatihan Pertanian, Sekolah Pertanian Pembangunan, Balai Laboratorium Kesehatan Hewan, Pos Kesehatan Hewan, Balai Benih Induk dan UKPP lainnya yang memberikan pelayanan publik di bidang pertanian.

BAB III

JADWAL DAN TATA CARA PENILAIAN

A. JADWAL PENGUSULAN, PENILAIAN DAN PENETAPAN

Jadwal penilaian UKPP berprestasi di bidang pertanian dalam rangka pemberian penghargaan Abdibaktitani sebagai berikut :

1. Tahun Pelaksanaan Penilaian

- a. Penilaian UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian dilaksanakan pada tahun berbilangan genap;
- b. Penilaian bagi UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di pemerintah daerah/provinsi/kota/kabupaten dilaksanakan pada tahun berbilangan ganjil.

2. Tingkat Kabupaten/Kota

- a. Penilaian dan pertimbangan oleh Tim Penilai kabupaten/kota dilakukan mulai minggu ke satu sampai dengan minggu ke empat bulan Januari;
- b. Penetapan oleh pemerintah kabupaten/kota dan pengusulan UKPP berprestasi calon penerima penghargaan Abdibaktitani ke tingkat provinsi dilakukan pada minggu ke satu bulan Februari.

3. Tingkat Provinsi atau Unit Kerja Eselon I lingkup Kementerian Pertanian

- a. Inventarisasi UKPP berprestasi di bidang pertanian lingkup pemerintah provinsi atau eselon I lingkup Kementerian Pertanian dilakukan mulai minggu ke satu sampai dengan minggu ke empat bulan Februari;
- b. Penilaian dan pembinaan kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian oleh pemerintah provinsi atau eselon I lingkup Kementerian Pertanian dilakukan mulai minggu ke satu sampai dengan minggu ke empat bulan Maret;
- c. Penilaian dan pertimbangan oleh Tim Penilai pemerintah provinsi atau eselon I lingkup Kementerian Pertanian dilakukan mulai minggu ke satu bulan April sampai dengan minggu ke empat bulan Mei;
- d. Pengusulan UKPP di bidang pertanian calon penerima penghargaan Abdibaktitani oleh pemerintah provinsi atau eselon I lingkup Kementerian Pertanian kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian dilakukan minggu ke satu bulan Juni.

4. Tingkat Kementerian Pertanian

- a. Penilaian, seleksi dan pertimbangan Tim Penilai dilakukan mulai minggu kedua bulan Juni sampai dengan minggu ke empat bulan Agustus;
- b. Ekspose kinerja pelayanan calon penerima penghargaan Abdibaktitani dilakukan pada minggu ke satu bulan September;
- c. Usul penetapan calon penerima penghargaan Abdibaktitani dilakukan mulai minggu kedua bulan September;
- d. Keputusan Menteri Pertanian tentang pemberian penghargaan Abdibaktitani kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian paling lambat minggu ke empat bulan September;
- e. Pemberian penghargaan Abdibaktitani kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian setiap tahun dilakukan pada tanggal 29 Nopember.

B. TATA CARA PENILAIAN

Tata cara penilaian yang digunakan dalam rangka penilaian terhadap UKPP berprestasi di bidang pertanian sebagai berikut:

1. Pengusulan

- a. Pemerintah kabupaten/kota berdasarkan hasil penilaian mengusulkan calon penerima penghargaan Abdibaktitani secara tertulis kepada pemerintah provinsi;
- b. Pemerintah provinsi berdasarkan usulan pemerintah kabupaten/kota dan setelah dilakukan penilaian/seleksi mengusulkan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian selaku Ketua Tim Penilai Kementerian Pertanian;
- c. Pimpinan eselon I berdasarkan hasil penilaiannya mengusulkan secara tertulis kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian selaku Ketua Tim Penilai Kementerian Pertanian.

2. Penilaian

a. Seleksi Administratif

Seleksi administratif adalah rangkaian kegiatan penelitian terhadap berkas usulan yang masuk untuk meneliti kelengkapan berkas.

Seleksi administratif meliputi beberapa tahapan yaitu:

1) Penilaian Tahap I

- (a). Penilaian Tahap I dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota terhadap UKPP berprestasi di bidang pertanian di lingkungan pemerintah kabupaten/kota. Dalam rangka penilaian masing-masing pemerintah kabupaten/kota membentuk Tim Penilai pemberian penghargaan Abdibaktitani yang terdiri atas instansi pemerintah terkait dengan melibatkan pemangku kepentingan di tingkat kabupaten/kota;
- (b). Berdasarkan hasil penilaian, pemerintah kabupaten/kota menetapkan UKPP berprestasi di bidang pertanian yang memenuhi syarat untuk diusulkan sebagai calon penerima penghargaan Abdibaktitani kepada pemerintah daerah provinsi.
- (c). Penilaian Tahap I dilakukan oleh eselon I lingkup Kementerian Pertanian terhadap UKPP berprestasi di lingkungan Kementerian Pertanian. Dalam rangka penilaian masing-masing eselon I membentuk Tim Penilai pemberian penghargaan Abdibaktitani yang terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal/Badan dan Direktorat/Pusat sebagai instansi pembina UKPP dengan melibatkan pemangku kepentingan;
- (d). Berdasarkan hasil penilaian, eselon I menetapkan UKPP berprestasi di bidang pertanian yang memenuhi syarat untuk diusulkan sebagai calon penerima penghargaan Abdibaktitani kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian.

2) Penilaian Tahap II

- (a). Penilaian tahap II dilakukan oleh pemerintah provinsi terhadap UKPP berprestasi di bidang pertanian di lingkungan masing-masing. Dalam rangka penilaian, masing-masing pemerintah provinsi membentuk Tim Penilai pemberian penghargaan

Abdibaktitani yang terdiri atas instansi pemerintah terkait dengan melibatkan pemangku kepentingan di tingkat provinsi;

- (b). Berdasarkan hasil penilaian, Tim Penilai masing-masing pemerintah provinsi, menetapkan UKPP berprestasi di bidang pertanian yang memenuhi syarat untuk diusulkan sebagai calon penerima penghargaan Abdibaktitani kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian.

3) Penilaian Tahap III

- (a). Penilaian tahap III dilakukan oleh Tim Penilai dari Kementerian Pertanian untuk menilai UKPP berprestasi berdasarkan usulan dari pemerintah provinsi dan eselon I lingkup Kementerian Pertanian;
- (b). Tim Penilai Kementerian Pertanian terdiri atas Tim Penilai Tetap dan Tim Penilai Tidak Tetap.

4) Susunan Keanggotaan Tim Penilai

- (a). Tim Penilai Tetap, meliputi :
 - (1) Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian sebagai Ketua;
 - (2) Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian sebagai Sekretaris;
 - (3) Kepala Biro Keuangan dan Perlengkapan sebagai anggota;
 - (4) Kepala Biro Perencanaan, sebagai anggota;
 - (5) Sekretaris Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian sebagai anggota.
- (b). Tim Penilai Tidak Tetap, meliputi :
 - (1) Sekretaris Direktorat Jenderal dan Sekretaris Badan yang membina/membawahi UKPP di bidang pertanian yang dinilai;
 - (2) Direktorat/Pusat yang membina UKPP dilingkungan Kementerian Pertanian;
 - (3) Masyarakat pengguna pelayanan.

b. Penilaian Lapangan

Penilaian Lapangan adalah rangkaian kegiatan penilaian kepada calon UKPP berprestasi di bidang pertanian untuk melakukan verifikasi data/informasi yang diperlukan dalam penilaian. Pelaksanaan penilaian dilakukan secara terbuka dan objektif oleh Tim Penilai dan pemangku kepentingan.

Langkah-langkah penilaian adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan observasi yaitu kunjungan *pengamatan* pada calon UKPP berprestasi di bidang pertanian yang akan mendapat penghargaan dengan melakukan identifikasi semua komponen pelayanan yang dinilai. Selain itu juga memberikan *assesment* terhadap kinerja pelayanannya;
- 2) Melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan UKPP dan atau pihak lain yang memiliki keterkaitan. Mencari data/informasi dari sumber sekunder baik berupa pendapat, laporan, pengaduan dan temuan-temuan lain.

c. Ekspose Kualitas Pelayanan Publik

Ekspose Kualitas Pelayanan Publik dilakukan oleh kandidat terbaik yang memenuhi syarat sebagai penerima Piala Abdibaktitani.

3. Teknik Pengolahan Data Hasil Penilaian

- a. Penilaian terhadap UKPP di bidang pertanian didasarkan pada hasil rata-rata perhitungan penilaian dari kuesioner penilaian;
- b. Perhitungan angka penilaian kuesioner penilaian dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Membuat nilai rata-rata indikator pada setiap komponen yang dinilai;
 - 2) Mengalikan nilai rata-rata dimaksud dengan persentasi bobot penilaian masing-masing komponen;
 - 3) Menjumlahkan nilai setiap komponen untuk memperoleh penilaian keseluruhan untuk kuesioner penilaian.
- c. Kuesioner penilaian sebagaimana tercantum terdapat pada lampiran pedoman ini.
- d. Pengolahan hasil penilaian lapangan dari kuesioner penilaian harus sesuai dengan kategori jenis pelayanan yang diselenggarakan. Selanjutnya, hasil pengolahan data dan informasi dijadikan bahan masukan untuk Tim Penilai dalam sidang penetapan UKPP di bidang pertanian terbaik.
- e. Faktor lain yang sangat menonjol dapat memberikan nilai tambah paling tinggi lima dalam penilaian seperti sertifikat WBK, SPI, tingkat pencapaian IPNBK, faktor moril, semangat, daya juang, kreativitas, dan faktor kesulitan/keterbatasan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.
- f. Calon UKPP di bidang pertanian terbaik jika memenuhi standar nilai sebagai berikut:
 - 1) **91 – 100**, kategori nilai **"sangat baik"**;
berhak mendapat penghargaan berupa **Piala Abdibaktitani**;
 - 2) **81 – 90**, kategori nilai **"baik"**;
berhak mendapat penghargaan berupa **Plakat Abdibaktitani**;
 - 3) **71 – 80**, kategori nilai **"cukup"**;
berhak mendapat penghargaan berupa **Piagam Abdibaktitani**.

4. Penetapan

- a. Berdasarkan hasil penilaian dan penetapan Tim Penilai Kementerian Pertanian, Menteri Pertanian menetapkan UKPP berprestasi di bidang pertanian terbaik dengan keputusan Menteri Pertanian;
- b. Bagi UKPP di bidang pertanian berprestasi percontohan yang telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat menerima penghargaan Piala Abdibaktitani dan dapat diusulkan ke tingkat nasional sebagai calon penerima penghargaan Citra Pelayanan Prima dari Presiden RI;
- c. Bagi UKPP di bidang pertanian berprestasi utama yang telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat menerima penghargaan Plakat Abdibaktitani;

- d. Bagi UKPP di bidang pertanian berprestasi madya yang telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat menerima penghargaan Piagam Abdibaktitani;
- e. Bagi UKPP di bidang pertanian berprestasi yang telah memperoleh Piala Abdibaktitani, dan berhasil meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat selama tiga tahun berturut-turut, setelah dilakukan penilaian kembali pada tahun keempat yang bersangkutan dapat mempertahankan bahkan mampu meningkatkan kinerja pelayanannya dapat diusulkan sebagai penerima penghargaan Piala Kencana Abdibaktitani;
- f. Pemberian penghargaan Abdibaktitani setiap tahun dilaksanakan dalam rangkaian peringatan hari ulang tahun Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI).

BAB IV

JENIS, BENTUK, MAKNA, DAN SPESIFIKASI PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI

A. JENIS PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI

1. Piala

Piala Abdibaktitani diberikan kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian dengan sebutan **Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Percontohan**, yang ditetapkan oleh Menteri Pertanian, dengan nilai kinerja pelayanan yaitu: **91 - 100 (Sangat Baik)**.

2. Plakat

Plakat Abdibaktitani, diberikan kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian dengan sebutan **Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Utama**, yang ditetapkan oleh Menteri Pertanian, dengan nilai kinerja pelayanan yaitu: **81 - 90 (Baik)**.

3. Piagam

Piagam Abdibaktitani diberikan kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian dengan sebutan **Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Madya**, yang ditetapkan oleh Menteri Pertanian, dengan nilai kinerja pelayanan yaitu: **71 - 80 (Cukup)**.

4. Piala Kencana

Piala Kencana Abdibaktitani diberikan kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian yang telah memperoleh Piala Abdibaktitani dan berhasil meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat selama tiga bulan berturut-turut, setelah dilakukan penilaian kembali pada tahun keempat yang bersangkutan dapat mempertahankan bahkan mampu meningkatkan kinerja pelayanannya.

B. BENTUK, MAKNA DAN SPESIFIKASI PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI

1. Piala

a. Bentuk

Piala Abdibaktitani berbentuk empat pilar silinder berdiri tegak menyangga bola berwarna keemasan, dengan landasan berbentuk segilima dan kubus. Landasan bola adalah lempengan tebal berbentuk lingkaran.

b. Makna

1) Makna Keseluruhan

Piala Abdibaktitani secara keseluruhan melambangkan pengabdian tanpa pamrih segenap aparaturnya pertanian kepada masyarakat.

2) Arti Simbolik

(a). Landasan berbentuk kubus, berwarna hitam melambangkan empat dasar utama pembangunan pertanian yaitu

- pelayanan/pengaturan kepada masyarakat, penelitian dan pengembangan, pendidikan dan latihan serta penyuluhan;
- (b). Landasan tempat berdirinya empat pilar silinder berbentuk segi lima, berwarna keemasan melambangkan lima sila dari Pancasila sebagai dasar negara;
 - (c). Empat pilar silinder menyangga bola berwarna keemasan melambangkan empat azas pelayanan masyarakat yang dilakukan UKPP di bidang pertanian, yang meliputi:
 - (1) Hak dan kewajiban penerima maupun pemberi layanan harus jelas dan mudah dipahami oleh masing-masing pihak;
 - (2) Pengaturan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;
 - (3) Mutu proses dan hasil pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan;
 - (4) Terbukanya alternatif pemberian pelayanan oleh pihak non pemerintah.
 - (d). Bola berwarna keemasan dengan bentuk relief dari berbagai kelompok masyarakat serta padi dan kapas melambangkan kebulatan tekad pengabdian aparatur pertanian kepada masyarakat dengan berbagai ragam kepentingan yang harus dilayani secara adil dan merata.

c. Spesifikasi

1) Bahan

- (a). Piala Abdibaktitani dibuat dari bahan dasar yang mudah diperoleh dan proses akhir dengan menggunakan bahan berwarna kuning;
- (b). Landasan Piala berbentuk Kubus terbuat dari *fiberglass* (plastik kaca serat) dan kayu dengan warna hitam;
- (c). Tulisan pada label dibuat dari plat berwarna kuning dengan bertuliskan:

PIALA ABDIBAKTITANI

DIBERIKAN KEPADA:

.....
SEBAGAI
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK
BERPRESTASI PERCONTOHAN DI BIDANG PERTANIAN

2) Ukuran

Piala Abdibaktitani berukuran tinggi keseluruhan 40 cm dan panjang/lebar 20 cm.

3) Gambar (terlampir).

2. Plakat

a. Bentuk

Plakat Abdibaktitani berbentuk empat persegi panjang bertuliskan:

PLAKAT ABDIBAKTITANI

DIBERIKAN KEPADA:

.....
SEBAGAI

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK
BERPRESTASI UTAMA DI BIDANG PERTANIAN.

b. Spesifikasi

1) Bahan

Plakat Abdibaktitani dibuat dari bahan dasar plat kuningan, berlandaskan kayu berwarna hitam.

2) Ukuran

Plakat Abdibaktitani berukuran panjang 23 - 25 cm, lebar 16 - 18 cm, tebal kayu 1,5 cm.

3) Gambar (terlampir).

3. Piagam

a. Bentuk

Piagam Abdibaktitani berbentuk lembaran persegi panjang, diberikan atas upaya meningkatkan mutu manajemen pelayanan, yang bertuliskan:

PIAGAM ABDIBAKTITANI

DIBERIKAN KEPADA:

.....
SEBAGAI

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK
BERPRESTASI MADYA DI BIDANG PERTANIAN.

b. Spesifikasi

1) Bahan

Piagam Abdibaktitani dicetak diatas kertas bufallo dengan warna dasar hijau muda.

2) Ukuran

Piagam Abdibaktitani berukuran panjang 27 cm dan lebar 17 cm.

4. Piala Kencana

Bentuk, makna dan arti simbolik Piala Kencana Abdibaktitani sama dengan bentuk, makna dan arti simbolik Piala Abdibaktitani, yang membedakan adalah ukuran Piala Kencana 2 (dua) kali lebih besar dari Piala Abdibaktitani dan label bertuliskan:

PIALA KENCANA ABDIBAKTITANI

DIBERIKAN KEPADA:

.....
SEBAGAI
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK
BERPRESTASI PERCONTOHAN DI BIDANG PERTANIAN

BAB V

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER PENILAIAN KINERJA UKPP DI BIDANG PERTANIAN

1. Kuesioner penilaian ini, digunakan sebagai alat Tim Penilai dalam kegiatan observasi (pengamatan) pada obyek UKPP berprestasi di bidang pertanian.

Cara pengisian kuesioner penilaian sebagai berikut:

- a. Kuesioner penilaian merupakan alat bantu penelitian dan pengamatan yang diisi sendiri oleh anggota Tim Penilai, dengan cara memilih deretan angka pada kolom Nilai, dengan mempertimbangkan hasil pengamatan obyektif dari kondisi kinerja pelayanan yang nyata;
- b. Kolom **Aspek Penilaian**, merupakan aspek-aspek dalam proses pelayanan yang harus dicermati, diobservasi dan dinilai sesuai kondisi kinerja;
- c. Kolom **Perkiraan Kondisi**, merupakan panutan dalam memberikan nilai mengenai kondisi nyata;
- d. Kolom **Penjelasan Perkiraan Kondisi**, merupakan gambaran perkiraan kondisi dalam memberikan nilai mengenai kondisi nyata;
- e. Kolom **Teknik Pengambilan Data**, merupakan salah satu cara dalam pemberian nilai mengenai kondisi nyata;
- f. Kolom **Sumber Pembuktian**, merupakan hal-hal yang menjadi bukti bahwa proses pelaksanaan pelayanan publik oleh UKPP di bidang pertanian dilakukan secara prima (berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur);
- g. Kolom **Nilai**, merupakan deretan angka nilai yang harus dipilih salah satu atas dasar pertimbangan obyektif dari kondisi pelayanan publik yang nyata di lapangan dengan asumsi sebagai berikut:
 - 1) Apabila **Perkiraan Kondisi** yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **seluruhnya tidak terpenuhi** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 0**;
 - 2) Apabila **Perkiraan Kondisi** yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **hanya sebagian kecil terpenuhi (1% - 25%)** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 25**;
 - 3) Apabila **Perkiraan Kondisi** yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **hanya sebagian terpenuhi (26% - 50%)** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 50**;
 - 4) Apabila **Perkiraan Kondisi** yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **hanya sebagian terpenuhi (51% - 75%)** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 75**;
 - 5) Apabila **Perkiraan Kondisi** yang berkaitan dengan aspek penilaian tersebut **sebagian besar terpenuhi dan/atau semuanya terpenuhi (76% - 100%)** dan bisa dibuktikan, diberikan **nilai 100**.
- h. Catatan faktor lain yang sangat menonjol, merupakan penjelasan atas temuan yang sangat menonjol dan diberi nilai paling tinggi lima.

2. Kuesioner penilaian yang terisi dilakukan rekapitulasi dan hasilnya merupakan nilai yang diperoleh UKPP di bidang pertanian. Hasil akhir penilaian adalah hasil penilaian kuesioner, apabila ada ditambah dengan nilai faktor lain yang sangat menonjol.

LAMPIRAN II: Kriteria Penilaian oleh Masyarakat

Kriteria penilaian oleh masyarakat mengacu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, meliputi keseluruhan aspek yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang dilayani, berfungsi sebagai pembanding hasil penilaian oleh aparat, yang terdiri atas:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh UKPP;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan UKPP ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB VI

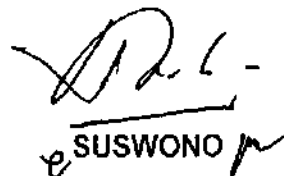
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Pedoman ini maka:

1. Kepada Tim Penilai dalam melakukan penilaian agar mengacu pada Pedoman ini;
2. Kepada UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar mempergunakan Pedoman ini;
3. Kepada unit pembina UKPP berprestasi di bidang pertanian dalam melaksanakan pembinaan mengacu pada Pedoman ini;
4. Pedoman ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi UKPP berprestasi di bidang pertanian yang berkedudukan di Kementerian Pertanian, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
5. Pedoman ini bersifat dinamis dan dapat ditinjau kembali untuk disempurnakan sesuai kebutuhan.

Jakarta,

MENTERI PERTANIAN,


e SUSWONO

LAMPIRAN III PERATURAN MENTERI PERTANIAN

Nomor : 47/Permentan/KP.450/7/2012

Tanggal : 10 Juli 2012

Perihal : PEDOMAN PENILAIAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN ABDIBAKTITANI BAGI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK BERPRESTASI
DI BIDANG PERTANIAN

Kuesioner Penilaian Kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) di Bidang Pertanian

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
1. Visi, misi dan moto pelayanan (Bobot 10%).						
1.1. Apakah visi dan misi yang ada mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik?	1	Tidak ada visi dan misi	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan mengenai visi dan misi.	• Meminta dokumen tertulis tentang visi dan misi unit pelayanan.		0
	2	Ada tetapi belum memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen. 2. Terdapat 25% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi visi dan misi.	• Meminta dokumen tertulis tentang visi dan misi unit pelayanan. • Wawancara dengan paling kurang 5 (lima) pegawai tentang pemahaman visi dan misi yang mampu memotivasi.	• Copy dokumen visi dan misi • Foto visi dan misi di tempat-tempat strategis pada lokasi unit pelayanan. • Catatan hasil wawancara.	25
	3	Ada tetapi kurang memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen. 2. Terdapat 50% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi visi dan misi.	• idem	• idem	50
	4	Ada, dan memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen. 2. Terdapat 75% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi visi dan misi. 3. Menjadi acuan perencanaan dalam sebagian tugas pelayanan.	• idem	• idem	75
	5	Ada, dan sangat memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen. 2. Seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi visi dan misi. 3. Menjadi acuan dalam perencanaan dan pelaksanaan tugas pegawai.	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
1.2. Apakah terdapat moto dan janji pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik?	6	Tidak ada moto dan janji pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai moto dan janji pelayanan.	Meminta dokumen tertulis (striker, brosur yang berisi tentang moto dan janji pelayanan unit pelayanan yang dinilai).		0
	7	Ada, tetapi tidak memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis dokumen moto dan janji pelayanan. 2. Terdapat 25% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi moto dan janji pelayanan. 3. Moto dan janji pelayanan belum sepenuhnya menjadi perilaku para pegawai.	1. Meminta dokumen tertulis tentang moto dan janji pelayanan unit pelayanan yang dinilai. 2. Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pegawai tentang pemahaman mereka terhadap moto dan janji pelayanan sebagai penuntun perilaku. 3. Melakukan Observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pegawai pelayanan dengan moto dan janji pelayanan.	1. Copy dokumen moto dan janji pelayanan 2. Foto situasi lingkungan unit moto pelayanan dimana dipampangkan. 3. Catatan hasil wawancara tentang pemataman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf. 4. Catatan hasil wawancara tentang pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf. 5. Catatan hasil observasi singkat tentang kesesuaian perilaku pegawai pelayanan dengan moto dan janji pelayanan.	25
	8	Ada, tetapi kurang memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis dokumen moto dan janji pelayanan. 2. Terdapat 50% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi moto dan janji pelayanan. 3. Moto dan janji pelayanan belum sepenuhnya menjadi perilaku para pegawai.	• idem	• idem	50
	9	Ada, dan sudah memotivasi	1. Ada pernyataan tertulis dokumen Moto dan janji pelayanan. 2. Terdapat 75% dari jumlah seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi moto dan janji pelayanan 3. Moto dan janji pelayanan belum sepenuhnya menjadi perilaku para pegawai.	• idem	• idem	75
	10.	Ada, dan sangat memotivasi	1. Seluruh pegawai yang diwawancarai termotivasi moto dan janji pelayanan. 2. Moto dan janji pelayanan sepenuhnya menjadi acuan penuntun perilaku para pegawai.	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
1.3 Apakah visi, misi, moto dan janji pelayanan diumumkan secara luas/terbuka kepada masyarakat?	11	Tidak diumumkan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai visi, misi, moto dan janji pelayanan.	Meminta dokumen tertulis (stiker, bonus yang berisi tentang visi, misi, moto dan janji pelayanan unit pelayanan yang dinilai).		0
	12	Diumumkan, tetapi sangat terbatas pada dinding di dalam ruangan	Visi, misi, moto dan janji pelayanan terpampang terbatas hanya pada ruangan tertentu, sehingga banyak pengguna pelayanan belum mengetahui.	• Mengobservasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman visi, misi, moto dan janji pelayanan ditempatkan. • Meminta dokumen tertulis tentang visi, misi, moto dan janji pelayanan unit pelayanan yang dinilai. • Mengadakan wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pegawai pelayanan.	• Hasil observasi lingkungan unit pelayanan dimana pengumuman ditempatkan. • Copy dokumen visi, misi, moto dan janji pelayanan. • Catatan hasil wawancara kepada pengguna pelayanan tentang kesesuaian produk dan perilaku pegawai pelayanan.	25
	13	Diumumkan, tetapi kurang terlihat jelas	Visi, misi, moto dan janji pelayanan terpampang, namun tidak terlihat jelas sehingga banyak pengguna pelayanan belum mengetahui.	• idem	• idem	50
	14	Diumumkan dan terlihat jelas	Visi, misi, moto dan janji pelayanan yang menggambarkan perilaku pegawai dan produk pelayanan telah dipahami para pegawai.	• idem	• idem	75
	15	Diumumkan dan sangat terlihat jelas	Visi, misi, moto dan janji pelayanan terlihat sangat jelas, menggambarkan perilaku pegawai dan produk pelayanan dipahami para pegawai.	• idem	• idem	100
Skor komponen 1:	Jumlah skor komponen 1 = Jumlah skor indikator 1 s.d. 3					
	Rata-rata skor komponen 1 = Jumlah skor komponen 1 dibagi 3					
	Nilai komponen 1 = Rata-rata skor komponen 1 dikali bobot komponen 1					

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2. Sistem dan Prosedur Pelayanan (Bobot 25%)						
2.1. Apakah terdapat prosedur tetap (<i>Standard Operating Procedure - SOP</i>) dalam pengelolaan pelayanan, bagaimana penetapan dan kelengkapannya?	16	Tidak ada				0
	17	Ada, belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada tidak dituangkan dalam SK.	- Melihat langsung penempatan bagan alur prosedur pelayanan di lingkungan unit pelayanan. - Meminta copy SK tentang SOP dan/atau standar pelayanan. - Mewawancarai minimal 3 orang pegawai pelayanan tentang tata kerja atau melakukan observasi kesesuaian fakta cara kerja dengan SOP dan/atau standar pelayanan.	- Copy Dokumen bagan alur pelayanan atau sejenisnya atau foto bagan alur yang ada di tempat pelayanan - Copy SK tentang SOP dan/atau Standar Pelayanan - Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian uraian tugas dengan fakta pelaksanaan tugas	25
	18	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan (SOP internal)	1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada sudah ditetapkan dengan SK.	idem	idem	50
	19	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan (SOP internal) dan dilaksanakan	1. SOP dan/atau standar pelayanan yang ada sudah ditetapkan dalam SK 2. SOP dan/atau standar pelayanan dipampang di tempat pelayanan. 3. SOP dan/atau standar pelayanan digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan.	idem	idem	75
	20	Terakreditasi/ sertifikasi oleh KAN/LAN /ISO 9001:2008 /ISO 17025:2000	1. Terakreditasi/sertifikasi oleh KAN/LAN/ ISO 9001 : 2008/ISO 17025 : 2000. 2. SOP dan/atau standar pelayanan dipampang di tempat pelayanan.	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.2. Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen dalam pelayanan, bagaimana kelengkapan dan penelapannya?	21	Tidak ada				0
	22	Ada, sangat kurang lengkap dan belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Mempunyai tempat berkas/dokumen. 2. Tidak ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen. 3. Ada sistem pengelolaan berkas/dokumen, namun tidak ada SK/JUKLAK tentang pengelolaan berkas/dokumen.	• Melihat keberadaan tempat berkas/dokumen. • Meminta copy SK/penunjukan petugas pengelola berkas/dokumen. • Melihat SK/JUKNIS pengelolaan berkas/dokumen. • Melihat media pencatatan berkas/dokumen. • Menanyakan secara langsung kepada pegawai mengenai tata cara pengelolaan berkas/dokumen dan mencocokkan dengan SK/JUKLAK tersebut.	• Foto tempat atau ruangan khusus untuk berkas/dokumen. • Copy SK/penunjukkan tertulis petugas pengelola berkas/dokumen. • Copy JUKLAK tentang pengelolaan berkas/dokumen. • Foto media pencatatan berkas/dokumen. • Catatan hasil wawancara wawacara Petugas pengelola berkas/dokumen.	25
	23	Ada, tetapi kurang lengkap dan belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Mempunyai tempat berkas/dokumen. 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen. 3. Ada sistem pengelolaan berkas/dokumen, namun tidak ada SK/JUKLAK tentang pengelolaan berkas/dokumen.	• idem	idem	50
	24	Ada, lengkap dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Mempunyai tempat berkas/dokumen. 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen. 3. Ada SK/JUKLAK tentang pengelolaan berkas/dokumen. 4. Pengelolaan berkas/dokumen dilakukan belum sesuai dengan SK/JUKLAK tersebut.	• idem	idem	75
	25	Ada, sangat lengkap dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Mempunyai tempat berkas/dokumen. 2. Ada petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas/dokumen. 3. Ada SK/JUKLAK tentang pengelolaan berkas/dokumen. 4. Pengelolaan berkas/dokumen dilakukan sesuai dengan SK/JUKLAK tersebut.	• idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.3. Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik?	26	Tidak ada				0
	27	Tahap pengenalan inisiasi penerapan ISO	Sosialisasi pengenalan ISO	Dokumentasi pelaksanaan sosialisasi ISO;	Copy dokumentasi pelaksanaan sosialisasi ISO	25
	28	Proses implementasi penerapan ISO	1. Penyusunan dokumen panduan mutu ISO; 2. Pelaksanaan pelatihan pemahaman ISO;	Meminta copy dokumen panduan mutu	Copy dokumen panduan mutu	50
	29	Ada, namun mencakup sebagian dari fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO dengan ruang lingkup 50% dari seluruh fungsi pelayanan (fungsi pelayanan dilihat dari struktur organisasi).	Meminta copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	Copy sertifikat ISO atau salinan nomor sertifikat	75
	30	Ada, mencakup seluruh fungsi pelayanan yang dimiliki oleh unit pelayanan publik	Memiliki sertifikat ISO mencakup seluruh ruang lingkup fungsi pelayanan (fungsi pelayanan dilihat dari struktur organisasi).	idem	idem	100
2.4. Apakah terdapat SOP pengaduan masyarakat dan bagaimana penempatannya?	31	Tidak ada				0
	32	Ada, belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. 2. Tidak ada pedoman tertulis. 3. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 4. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	- Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. - Meminta arsip pengelolaan pengaduan. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan.	- Copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. - Copy arsip pengelolaan pengaduan. - Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan.	25

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	33	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. 2. Ada pedoman tertulis. 3. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 4. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	- Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. - Meminta arsip pengelolaan pengaduan. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan.	- Copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. - Copy arsip pengelolaan pengaduan. - Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan.	50
	34	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan dan dilaksanakan	1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. 2. Ada pedoman tertulis. 3. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 4. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	idem	idem	75
	35	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan, dilaksanakan, sudah disosialisasikan dan dievaluasi	1. Ada sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. 2. Ada pedoman tertulis 3. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 4. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan terlaksana dengan sangat baik.	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.5 Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan (bagi yang belum memiliki ISO) dan bagaimana penetapannya?	36	Tidak ada				0
	37	Ada, belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya. 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu tidak aktif atau hanya kadang-kadang saja. 3. Tidak ada pedoman tertulis.	• Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu.	• Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian system pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu.	25
	38	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya. 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu tidak aktif atau hanya kadang-kadang saja. 3. Ada pedoman tertulis, namun belum ditetapkan dengan keputusan pimpinan.	• idem	• idem	50
	39	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan dan dilaksanakan	1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya. 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu aktif. 3. Ada pedoman tertulis yang ditetapkan dengan SK.	• idem	• idem	75

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.6. Apakah semua pegawai telah memiliki rincian tugas yang jelas dan bagaimana penetapan dan pelaksanaannya?	40	Ada, ditetapkan dengan keputusan pimpinan, dilaksanakan, sudah disosialisasikan dan dievaluasi	1. Ada kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu atau sejenisnya. 2. Kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu sangat aktif melakukan kegiatan dan memiliki catatan tentang hasil kerjanya. 3. Temuan/rekomendasi kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu digunakan untuk melakukan perbaikan. 4. Ada pedoman tertulis yang ditetapkan dengan SK. 5. Ada laporan hasil evaluasi.	• Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Meminta arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Wawancara minimal 3 orang staf tentang fakta dan hasil kegiatan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu.	• Copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Copy arsip hasil kerja kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Catatan hasil wawancara atau observasi tentang kesesuaian system pengelolaan mutu dengan fakta pengelolaan mutu.	100
	41	Tidak ada				0
	42	Ada, belum ditetapkan	1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai. 2. Uraian tugas tidak dilaksanakan.	• Meminta copy dokumen (SK) tentang penunjukan kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu. • Memeriksa isi uraian tugas.	• Copy dokumen (SK) tentang uraian tugas. • Catatan hasil pemeriksaan isi uraian tugas.	25
	43	Ada, sudah ditetapkan dan dilaksanakan	1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai. 2. Uraian tugas sudah dilaksanakan.	• idem	• idem	50
	44	Ada, sudah ditetapkan, dilaksanakan dan lengkap	1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai. 2. Uraian tugas menggambarkan kegiatan apa yang harus dilakukan dan ukuran keberhasilannya. 3. Uraian tugas dilaksanakan.	• idem	• idem	75
	45	Ada, sudah ditetapkan, dilaksanakan, lengkap dan sudah dievaluasi	1. Ada uraian tugas untuk setiap pegawai, 2. Uraian tugas secara jelas menggambarkan kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh setiap pegawai sesuai jabatan/fungsinya masing masing, 3. Ada ukuran kinerja. 4. Ada evaluasi kinerja secara berkala.	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.7. Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?	46	Tidak ada				0
	47	Ada, belum diumumkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK.	- Meminta dokumen persyaratan pelayanan, - Wawancara minimal 3 orang petugas dan 3 orang pengguna pelayanan tentang pelaksanaan persyaratan, - Observasi pelaksanaan persyaratan	- Copy dokumen persyaratan pelayanan atau foto situasi di lingkungan unit pelayanan dimana persyaratan pelayanan ditempatkan. - Catatan hasil wawancara petugas dan pengguna pelayanan. - Catatan hasil observasi pelaksanaan persyaratan.	25
	48	Ada, sudah diumumkan namun belum diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK. 2. Persyaratan pelayanan diumumkan di tempat yang mudah dilihat. 3. Persyaratan pelayanan belum dilaksanakan.	idem	idem	50
	49	Ada, sudah diumumkan dan diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK. 2. Persyaratan pelayanan diumumkan di tempat yang mudah dilihat. 3. Persyaratan pelayanan sudah dilaksanakan.	idem	idem	75
	50	Ada, sudah diumumkan secara luas (melalui media massa, web site, dll) dan diterapkan	1. Persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK dan sudah disosialisasikan. 2. Persyaratan pelayanan diumumkan dengan menempatkannya di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan dan diumumkan secara luas (melalui media massa, web site, dll). 3. Semua komponen sudah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan pelayanan.	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.8. Apakah biaya/tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan tarif yang ditetapkan dan diumumkan?	51	Biaya/tarif sangat tidak jelas dan tidak ada dasar hukum	1. Tidak ada kepastian biaya/tarif pelayanan yang diberlakukan. 2. Ada pungutan tidak resmi atas pelayanan.	• Meminta copy dokumen tentang ketentuan biaya/tarif • Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan biaya/tarif pelayanan • Observasi fakta pembebanan biaya/tarif pelayanan	• Copy dokumen ketentuan biaya/tarif, • Foto situasi di lingkungan unit pelayanan dimana biaya/tarif pelayanan diumumkan, • Catatan hasil wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang biaya/tarif, • Catatan hasil observasi	0
	52	Biaya/tarif ada dasar hukum, namun tarif tidak sesuai dengan ditetapkan	1. Ada dasar hukumnya, namun tidak sesuai dengan biaya/tarif pelayanan yang diberlakukan. 2. Ada pungutan tidak resmi atas pelayanan.	• idem	• idem	25
	53	Biaya/tarif ada dasar hukum, namun tidak selalu diterapkan	1. Ada dasar hukumnya, namun tidak selalu diterapkan. 2. Tidak memiliki komitmen yang kuat untuk menerapkan peraturan yang telah ditentukan.	• idem	• idem	50
	54	Biaya/tarif sesuai dengan ditetapkan, namun tidak diumumkan	1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan. 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas. 3. Ketentuan tentang biaya/tarif tidak diumumkan kepada pengguna pelayanan.	• idem	• idem	75
	55	Biaya/tarif sesuai dengan ditetapkan dan diumumkan	1. Ada kepastian biaya/tarif pelayanan. 2. Kepastian biaya/tarif pelayanan ditetapkan berlandaskan dasar hukum yang jelas. 3. Ketentuan tentang biaya/tarif diumumkan kepada pengguna pelayanan 4. Pengguna pelayanan membayar biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan biaya/tarif 5. Tidak ada pungutan lain (tambahan) di luar ketentuan tentang biaya/tarif pelayanan	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.9. Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan, bagaimana keterbukaan dan ketepatan pelayanannya?	56	Tidak ada				0
	57	Ada, tidak diumumkan	1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan. 2. Ketentuan standar waktu pelayanan tidak terpasang di papan pengumuman.	- Meminta copy dokumen tentang ketentuan standar waktu pelayanan, - Wawancara minimal 3 orang pengguna pelayanan tentang standar waktu pelayanan, - Observasi fakta kesesuaian proses penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang ditetapkan.	- Copy dokumen tentang standar waktu pelayanan, - Foto situasi di lingkungan unit pelayanan dimana ketentuan tentang standar waktu pelayanan diumumkan, - Catatan hasil wawancara pengguna pelayanan tentang standar waktu pelayanan, - Catatan hasil observasi.	25
	58	Ada, diumumkan, tetapi kurang ditepati	1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan. 2. Ketentuan standar waktu pelayanan tidak terpasang di papan pengumuman. 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai, dengan standar waktu yang ditetapkan.	idem	idem	50
	59	Ada, diumumkan dan semuanya ditepati	1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan, 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang di papan pengumuman. 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.	idem	idem	75
	60	Ada, diumumkan bahkan penyelesaiannya lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan	1. Ada ketentuan standar waktu pelayanan. 2. Ketentuan standar waktu pelayanan terpasang di papan pengumuman. 3. Lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan lebih cepat dengan standar waktu yang ditetapkan.	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.10. Apakah ada standar kualitas produk pelayanan yang berfungsi secara baik, bagaimana keterbukaannya dan ketepatan pelaksanaannya?	61	Tidak ada				0
	62	Ada, tidak diumumkan	1. Ada ketentuan standar kualitas produk pelayanan yang berfungsi secara baik, namun tidak diumumkan. 2. Sebagian informasi pelayanan dapat diperoleh. 3. Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi.	• Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia. • Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster dan sejenisnya. • Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing). • wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	• Contoh/copy media informasi yang tersedia. • Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan. • Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi. • Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	25
	63	Ada, diumumkan, kurang ditepati	1. Ada ketentuan standar kualitas produk pelayanan dan diumumkan. 2. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan. 3. Kurang menepati ketentuan standard kualitas produk pelayanan.	• idem	• idem	50
	64	Ada, diumumkan dan semuanya ditepati	1. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan. 2. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami informasi yang diberikan. 3. Ada petugas khusus penanganan pelanggan (customer care) atau setiap petugas bertindak sebagai customer care di bidang tugasnya masing-masing.	• idem	• idem	75

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
2.11. Apakah terdapat mekanisme penanganan pengaduan yang berfungsi dengan baik?	65	Ada, diumumkan dan semuanya sangat tepat	1. Ada ketentuan standar kualitas produk pelayanan yang berfungsi secara baik. 2. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan. 3. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami informasi yang diberikan. 4. Ada petugas khusus penanganan pelanggan (<i>customer care</i>) atau setiap petugas bertindak sebagai <i>customer care</i> di bidang tugasnya masing-masing.	• Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia. • Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster dan sejenisnya. • Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/<i>customer care</i> atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing). • wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	• Contoh/copy media informasi yang tersedia. • Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan. • Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi. • Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	100
	66	Tidak ada				0
	67	Ada, tetapi tidak berfungsi	1. Mekanisme penanganan pengaduan diterbitkan secara resmi melalui SK. 2. Tidak ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 3. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	• Meminta copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. • Meminta arsip pengelolaan pengaduan. • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta pengelolaan pengaduan.	• Copy dokumen (SK) tentang sistem/prosedur pengelolaan pengaduan dan penunjukan petugas atau unit kerja pengelola pengaduan. • Copy arsip pengelolaan pengaduan. • Catatan hasil wawancara atau observasi kesesuaian sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan dengan fakta pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan.	25
	68	Ada, tetapi kurang berfungsi	1. Mekanisme penanganan pengaduan diterbitkan secara resmi melalui SK. 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 3. Pengelolaan pengaduan tidak dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	• idem	• idem	50

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	69	Ada dan berfungsi dengan baik	1. Mekanisme penanganan pengaduan diterbitkan secara resmi melalui SK, dan diumumkan di tempat yang mudah dilihat. 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 3. Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai dengan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan.	• idem	• idem	75
	70	Ada dan berfungsi dengan sangat baik	1. Mekanisme penanganan pengaduan diterbitkan secara resmi melalui SK. 2. Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan. 3. Pengelolaan pengaduan dilakukan dengan sangat baik sesuai sistem/prosedur pengelolaan pengaduan. 4. Setiap komponen sudah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan pelayanan.	• idem	• idem	100
2.12. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat?	71	Tidak ada informasi				0
	72	Informasi tertutup	1. Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi.	• Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia. • Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster dan sejenisnya. • Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing). • Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	• Contoh/copy media informasi yang tersedia. • Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana gambar, skema, poster, papan pengumuman berisi informasi pelayanan. • Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi. • Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	25

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	73	Informasi kurang terbuka	1. Sebagian informasi pelayanan dapat diperoleh. 2. Informasi lain (tambahan penjelasan) baru diperoleh jika diminta dan petugas bersedia memberi penjelasan atau tambahan informasi.	- Meminta contoh/copy media informasi yang tersedia. - Mengobservasi lingkungan unit pelayanan untuk melihat Informasi apa saja yang disediakan dalam bentuk pengumuman, gambar, poster dan sejenisnya. - Mengobservasi perilaku petugas dalam memberikan informasi (apakah ada petugas khusus/customer care atau setiap petugas memberikan informasi sesuai bidang tugas masing-masing). - Wawancara minimal 3 orang pengguna tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	- Contoh/copy media informasi yang tersedia, - Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana gambar, papan skema, poster, informasi pengumuman berisi informasi pelayanan, - Catatan hasil observasi perilaku petugas dalam memberikan informasi, - Hasil wawancara tentang perilaku unit pelayanan dalam menyediakan informasi.	50
	74	Informasi terbuka dengan baik	1. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan, 2. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami informasi yang diberikan. 3. Ada petugas khusus penanganan pelanggan (customer care) atau setiap petugas bertindak sebagai customer care di bidang tugasnya masing-masing.	idem	idem	75
	75	Informasi sangat terbuka (melalui media massa/web site/dan lainnya)	1. Informasi sangat terbuka dengan melalui media massa/web site/dan lainnya. 2. Semua informasi penting diberikan kepada pengguna layanan, baik melalui media massa atau web site. 3. Informasi pelayanan lainnya atau penjelasan tambahan selalu ditawarkan untuk memastikan pengguna pelayanan memahami informasi yang diberikan. 4. Ada petugas khusus penanganan pelanggan (customer care) atau setiap petugas bertindak sebagai customer care di bidang tugasnya masing-masing.	idem	idem	100
Skor komponen 2:	Jumlah skor komponen 2 = Jumlah skor indikator 1 s.d 12 (bagi yang sudah ISO No. 2.5 diabaikan jadi jumlah pertanyaan hanya 11).					
	Rata-rata skor komponen 2 = Jumlah skor komponen 2 dibagi 12 (bagi yang sudah ISO dibagi 11).					
	Nilai komponen 2 = Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen 2.					

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
3. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (Bobot 25%)						
3.1. Apakah terdapat pedoman internal yang ditetapkan oleh pimpinan tentang sikap dan perilaku (etika pegawai) dalam memberikan pelayanan, bagaimana penempatannya dan pelaksanaannya?	76	Tidak ada				0
	77	Ada, tetapi tidak ditetapkan dengan keputusan pimpinan	1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, namun tidak ada SK. 2. Hanya 25% yang diterapkan. 3. Tidak ada evaluasi berkala tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan. 4. Sikap dan perilaku petugas tidak sesuai dengan pedoman. 5. Pengguna pelayanan masih mengeluarkan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman.	- Minta copy dokumen pedoman perilaku, - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada, - Observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan.	- Copy dokumen pedoman perilaku, - Catatan hasil wawancara tentang penggunaan layanan fakta sikap dan kesesuaian fakta sikap dengan perilaku petugas ketentuan yang ada, - Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan.	25
	78	Ada, sudah ditetapkan dengan keputusan pimpinan tetapi kurang ditegakkan	1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan yang ditetapkan dengan SK. 2. Hanya 50% yang diterapkan. 3. Tidak ada evaluasi berkala tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan. 4. Masih ditemukan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai dengan pedoman. 5. Pengguna pelayanan masih mengeluarkan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman.	idem	idem	50
	79	Ada, sudah ditetapkan dengan keputusan pimpinan dan sudah ditegakkan	1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan yang ditetapkan dengan SK. 2. 75% sudah diterapkan. 3. Tidak ditemukan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai dengan pedoman.	idem	idem	75

ASPEK PENILAIAN	NO. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
3.2. Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	80	Ada, sudah ditetapkan dengan keputusan pimpinan dan sudah ditegakkan dengan sangat baik	1. Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan yang ditetapkan dengan SK. 2. Pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan sudah ditegakkan dan diterapkan dengan baik. 3. Ada evaluasi berkala tentang ketaatan petugas terhadap pedoman sikap dan perilaku yang ditetapkan. 4. Sikap dan perilaku petugas sesuai dengan pedoman. 5. Tidak ada pengguna pelayanan yang mengeluhkan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai pedoman.	- Minta copy dokumen pedoman perilaku. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada. - Observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan.	- Copy dokumen pedoman perilaku. - Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kesesuaian fakta sikap dan perilaku petugas dengan ketentuan yang ada. - Catatan hasil observasi fakta sikap dan perilaku petugas pelayanan.	100
	81	Sangat buruk	Sikap petugas sangat tidak peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.	- Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. - Observasi sikap dan perilaku pegawai.	- Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang sikap dan perilaku pegawai. - Catatan hasil observasi sikap dan perilaku pegawai.	0
	82	Buruk	Sikap petugas sama sekali tidak peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.	idem	idem	25
	83	Kurang baik	Sikap petugas peduli terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan namun kurang ramah dalam melayani.	idem	idem	50
	84	Baik	Sikap petugas peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan.	idem	idem	75
	85	Sangat baik	Sikap petugas sangat peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
3.3 Bagaimana kedisiplinan pegawai, khususnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	86	Sangat tidak disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, kurang dari 10% pegawai yang sudah mulai bekerja.	- Meminta copy rekam (check clock, jika ada) dan/atau absensi. - Observasi ketepatan petugas pelayanan terhadap jam kerja. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	- Catatan hasil pemeriksaan rekam (check clock jika ada) dan/atau absensi. - Catatan hasil observasi ketepatan petugas pelayanan terhadap jam kerja. - Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas.	0
	87	Tidak disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, 25% pegawai yang sudah mulai bekerja.	idem	idem	25
	88	Kurang disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, 50% pegawai yang sudah mulai bekerja.	idem	idem	50
	89	Disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, 75% pegawai yang sudah mulai bekerja.	idem	idem	75
	90	Sangat disiplin	Sampai 30 menit dari mulai jam pelayanan, 100% pegawai yang sudah mulai bekerja.	idem	idem	100
3.4 Bagaimana tingkat kepekaan/respon/kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	91	Sangat tidak peka/responsif /peduli	- Petugas sangat tidak peduli, tidak memberi perhatian dan tidak lebih dahulu aktif menanyakan kepada pengguna pelayanan tentang layanan apa yang diperlukan. - Petugas sangat tidak mau melayani dan bersikap acuh tak acuh kepada pengguna layanan. - Petugas sangat mudah emosi dan sangat tidak ramah.	- Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	- Catatan hasil observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas. - Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	0
	92	Tidak peka/responsif /peduli	- Petugas tidak peduli, tidak memberi perhatian dan tidak lebih dahulu aktif menanyakan kepada pengguna pelayanan tentang layanan apa yang diperlukan. - Petugas cenderung tidak mau melayani dan bersikap acuh tak acuh kepada pengguna layanan. - Petugas tidak ramah.	idem	idem	25

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PERJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	93	Kurang peka/responsif /peduli	- Petugas memberikan perhatian namun tidak lebih dahulu aktif menanyakan kepada pengguna pelayanan tentang layanan apa yang diperlukan. - Petugas cenderung tidak mau melayani dan bersikap acuh tak acuh kepada pengguna layanan	- Observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas. - Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	- Catatan hasil observasi fakta kepekaan/responsivitas petugas - Catatan hasil wawancara tentang fakta kepekaan/responsivitas petugas.	50
	94	Peka/responsif /peduli	- Petugas selalu memberi perhatian kepada pengguna pelayan dan selalu pro-aktif lebih dahulu menghampiri dan menyapa pengguna pelayanan. - Petugas selalu memberikan penjelasan dan arahan tentang bagaimana pengguna pelayanan dapat segera dilayani, dan berusaha memberi sesuatu (layanan tambahan) jika pengguna layanan harus menunggu (misalnya: bahan bacaan, brosur, mencarikan tempat duduk).	idem	idem	75
	95	Sangat peka/responsif /peduli	- Petugas selalu memberi perhatian kepada pengguna pelayan dan selalu pro-aktif lebih dahulu menghampiri dan menyapa pengguna pelayanan. - Petugas selalu memberikan penjelasan dan arahan tentang bagaimana pengguna pelayanan dapat segera dilayani, dan berusaha memberi sesuatu (layanan tambahan) jika pengguna layanan harus menunggu (misalnya: bahan bacaan, brosur, mencarikan tempat duduk). - Petugas selalu menawarkan informasi tambahan yang mungkin dibutuhkan pengguna pelayanan.	idem	idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
3.5 Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	96	Sangat tidak terampil	1. Petugas terlihat sangat tidak cekatan. 2. Petugas terlihat sangat tidak cakap atau sangat tidak terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Sangat sering membuat kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan/atau bahkan sangat merugikan pengguna layanan.	• Observasi fakta petugas melaksanakan pekerjaan. • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan keterampilan dalam pekerjaannya.	• Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan. • Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan.	0
	97	Tidak terampil	1. Petugas terlihat tidak cekatan. 2. Petugas terlihat tidak cakap atau tidak terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Sering sekali membuat kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan/atau bahkan merugikan pengguna layanan.	• idem	• idem	25
	98	Kurang terampil	1. Petugas terlihat kurang cekatan. 2. Petugas terlihat kurang cakap atau kurang terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Sering membuat kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan/atau bahkan merugikan pengguna layanan.	• idem	• idem	50
	99	Terampil	1. Petugas terlihat cekatan dan sigap melaksanakan tugas. 2. Petugas terlihat cukup cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan tidak segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah. 3. Jarang terjadi kelambanan dan kekeliruan/kesalahan dan proses pelayanan menjadi tepat dan sesuai dari yang semestinya.	• idem	• idem	75

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
3.6 Apakah terdapat program pengembangan pegawai secara internal dan bagaimana keselarasannya, dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai agar kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih memuaskan?	100	Sangat terampil	1. Petugas terlihat sangat cekatan dan sigap melaksanakan tugas. 2. Petugas terlihat sangat cakap dan sangat terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan tidak segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah. 3. Sangat sedikit sekali terjadi kelambanan dan kekeliruan/kesalahan dan proses pelayanan menjadi lebih cepat dari yang semestinya.	• Observasi fakta keterampilan dan kesigapan petugas melaksanakan pekerjaan. • Wawancara minimal 3 orang pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.	• Catatan hasil observasi fakta keterampilan dan kesigapan melaksanakan pekerjaan. • Catatan hasil wawancara pengguna layanan tentang fakta keterampilan dan kesigapan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.	100
	101	Tidak ada	1. Tidak ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai. 2. Tidak ada peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan hanya mengikutsertakan pegawai jika ada tawaran dari pihak lain. 3. Pelatihan peningkatan kemampuan masih kurang.	• Meminta copy dokumen usulan/rencana kerja komponen pengembangan pegawai. • Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai.	• Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja). • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai.	0
	102	Ada, tetapi tidak selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan	1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai. 2. Pelatihan peningkatan kemampuan masih kurang dan kadang tidak selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.	• idem	• idem	25
	103	Ada, tetapi kurang selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan	1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai. 2. Pelatihan peningkatan kemampuan masih kurang selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.	• idem	• idem	50
	104	Ada dan selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan	1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai. 2. Pelatihan peningkatan kemampuan selaras dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.	• idem	• idem	75

ASPEK PENILAIAN		No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
		105	Ada dan sangat selaras dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan	1. Ada kebijakan dan rencana pengembangan pegawai. 2. Pelatihan peningkatan kemampuan sangat memadai dan menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan.	• Meminta copy dokumen usulan/rencana kerja komponen pengembangan pegawai. • Meminta copy laporan/sertifikat pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai.	• Catatan hasil analisis isi dokumen rencana kerja (program kerja). • Catatan hasil analisis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh para pegawai.	100
Skor komponen 3: Jumlah skor komponen 3 = Jumlah skor indikator 1 s.d 6							
Rata-rata skor komponen 3 = Jumlah skor komponen 3 dibagi 6							
Nilai komponen 3 = Rata-rata skor komponen 3 dikali bobot komponen 3							
4. Sarana dan Prasarana (Bobot 15%)							
4.1. Apakah sarana yang digunakan untuk proses pelayanan telah digunakan secara optimal?	106	Sarana tidak dipergunakan sama sekali	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada. 2. Kurang dari 5% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	• Meminta copy Daftar Inventaris sarana pelayanan. • Memeriksa kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan. • Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	• Copy daftar inventaris sarana pelayanan. • Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan. • Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	0	
	107	Sarana yang dipergunakan tidak optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada. 2. 25% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	• idem	• idem	25	
	108	Sarana yang dipergunakan kurang optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada. 2. 50% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	• idem	• idem	50	
	109	Sarana yang dipergunakan sudah optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada. 2. 75% sarana yang ada di dalam daftar didayagunakan.	• idem	• idem	75	

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PEJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
4.2. Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna? (perhatikan: kesederhanaan, kebersihan, kelayakan dan kemanfaatan)	110	Semua sarana dipergunakan dengan sangat optimal	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan cukup lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada. 2. Semua sarana yang ada di dalam daftar sudah didayagunakan.	- Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan. - Memeriksa kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan. - Memeriksa gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan.	- Copy daftar inventaris sarana pelayanan. - Catatan hasil pemeriksaan kesesuaian daftar inventaris dengan sarana yang ada dan yang digunakan dalam pelayanan. - Catatan hasil pemeriksaan gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan	100
	111	Sangat tidak nyaman	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah sangat ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi. 2. Sebagian sarana yang tersedia itu pun sudah banyak yang rusak berat. 3. Kelengkapan sarana pelayanan sangat tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll). 4. Penataan ruangan sangat tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman.	- Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan. - Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya.	- Copy daftar inventaris sarana pelayanan. - Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya. - Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan. - Foto situasi pelayanan.	0
	112	Tidak nyaman	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi. 2. Sebagian sarana yang tersedia itu pun sebagian besar rusak ringan, tetapi tidak diperbaiki. 3. Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll). 4. Penataan ruangan tidak mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman.	idem	idem	25

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	113	Kurang nyaman	1. Daftar inventaris menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang ada sudah ketinggalan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi. 2. Sebagian sarana yang tersedia itu pun ada yang rusak ringan, tetapi tidak diperbaiki. 3. Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll). 4. Penataan ruangan kurang mencerminkan ruangan pelayanan yang nyaman.	• Meminta copy daftar inventaris sarana pelayanan. • Mengobservasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya.	• Copy daftar inventaris sarana pelayanan. • Catatan hasil pemeriksaan observasi tata letak ruang pelayanan dan kelengkapannya. • Foto Kelengkapan sarana pelayanan tidak memungkinkan kenyamanan pelayanan. • Foto situasi pelayanan	50
	114	Nyaman	1. Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru. 2. Sarana tidak ada yang rusak. 3. Kelengkapan sarana pelayanan memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll). 4. Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan.	• idem	• idem	75
	115	Sangat nyaman	1. Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru. 2. Sarana tidak ada yang rusak dan sangat baik perawatannya. 3. Kelengkapan sarana pelayanan sangat memberikan kenyamanan pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll). 4. Penataan ruangan sangat rapi dan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan rasa aman dan kenyamanan.	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
4.3. Apakah tersedia sarana pengaduan yang berfungsi secara efektif?	116	Tidak ada	Tidak tersedia sarana yang memungkinkan para pengguna pelayanan dengan mudah menyampaikan pengaduan atau saran.	Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.	• Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran	0
	117	Ada, tetapi tidak berfungsi secara efektif	1. Ada beberapa sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, sur.el., dll) tetapi tidak berfungsi dengan baik. 2. Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran. 3. Tidak ada petugas yang menangani sarana pengaduan.	• idem	• idem	25
	118	Ada, tetapi kurang berfungsi secara efektif	1. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, sur.el., dll). 2. Tidak tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran. 3. Para petugas tidak peduli apakah sarana pengaduan dimanfaatkan oleh para pengguna pelayanan.	• idem	• idem	50
	119	Ada dan berfungsi secara efektif	1. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, sur.el., dll). 2. Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran. 3. Para petugas mendorong dan membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan.	• idem	• idem	75

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	120	Ada dan sangat berfungsi secara efektif	1. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, sur.el., dll). 2. Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran. 3. Para petugas sangat mendorong dan selalu ramah dan sangat siap membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan. 4. Secara berkala unit pelayanan menyelenggarakan event (tahun, bulan, minggu pengaduan).	Mengamati lingkungan unit pelayanan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.	• Catatan hasil pengamatan tentang keberadaan kotak pengaduan atau kotak saran.	100
Skor komponen 4: Jumlah skor komponen 4 = Jumlah skor indikator 1 s.d 3						
Rata-rata skor komponen 4 = Jumlah skor komponen 4 dibagi 3						
Nilai komponen 4 = Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4						
ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
5. Pengakuan Manfaat UKPP bagi pemangku kepentingan (Bobot 25%)						
5.1. Berapa frekuensi kunjungan pemangku kepentingan? (frekuensi pengunjungan, jumlah rekomendasi)	121	Tidak ada	• Tidak ada daftar kunjungan	• Meminta copy daftar kunjungan	• Copy daftar kunjungan	0
	122	Kurang dari 5	• Jumlah kunjungan paling banyak 5 kali	• idem	• idem	25
	123	6 – 10	• Jumlah kunjungan 6 kali dan paling banyak 10 kali	• idem	• idem	50
	124	11 – 15	• Jumlah kunjungan 11 kali dan paling banyak 15 kali	• idem	• idem	75
	125	Lebih dari 16	• Jumlah kunjungan lebih dari 16 kali	• idem	• idem	100
5.2. Berapa jumlah kerja sama dengan pihak lain dalam tiga tahun terakhir? (termasuk dengan dinas, masyarakat, swasta)	126	Tidak ada	• Tidak ada kerja sama	• Meminta copy daftar kerja sama	• Copy daftar kerja sama	0
	127	Kurang dari 5	• Jumlah kerja sama paling banyak 5 kali	• idem	• idem	25
	128	6 – 10	• Jumlah kerja sama 6 kali dan paling banyak 10 kali	• idem	• idem	50
	129	11 – 15	• Jumlah kerja sama 11 kali dan paling banyak 15 kali	• idem	• idem	75
	130	Lebih dari 16	• Jumlah kerja sama lebih dari 16 kali	• idem	• idem	100

ASPEK PENILAIAN	No. Kode	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
5.3. Apakah unit kerja telah mendapat penghargaan pelayanan di bidang pertanian selama tiga tahun terakhir?	131	Tidak pernah	• Belum pernah mendapat penghargaan	• Meminta copy daftar penghargaan	• Copy daftar penghargaan	0
	132	Pernah, 1 - 2 penghargaan.	• Mendapat penghargaan 1 buah atau 2 buah penghargaan	• idem	• idem	25
	133	Pernah, 3 penghargaan.	• Mendapat penghargaan 3 buah penghargaan	• idem	• idem	50
	134	4 penghargaan	• Mendapat penghargaan 4 buah penghargaan	• idem	• idem	75
	135	Lebih dari 4 penghargaan	• Mendapat penghargaan 5 buah atau lebih dari 5 buah penghargaan	• idem	• idem	100
Skor komponen 5:	Jumlah skor komponen 5 = Jumlah skor indikator 1 s.d 3					
	Rata-rata skor komponen 5 = Jumlah skor komponen 5 dibagi 3					
	Nilai komponen 5 = Rata-rata skor komponen 5 dikali bobot komponen 5					

[illegible]