



SALINAN

BUPATI MAGETAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI MAGETAN
NOMOR 38 TAHUN 2018
TENTANG
INDIKATOR KINERJA DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAGETAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka kelancaran kegiatan penilaian kinerja dan berdasarkan ketentuan Pasal 50 ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Indikator Kinerja dan Pemberian Penghargaan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Nomor 57);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG INDIKATOR KINERJA DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Magetan.
2. Bupati adalah Bupati Magetan.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Magetan.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan
6. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Pelayanan Prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD, Direksi BUMD dan BLUD yang membawahkan Pelaksana Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD, BUMD dan BLUD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD, BUMD dan BLUD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD, BUMD dan BLUD yang mengindikasikan tingkat

keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

11. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan;
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
16. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima;
17. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik adalah pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima;

18. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik;
19. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan;
20. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
21. Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung;

BAB II

INDIKATOR KINERJA

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 2

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah Bupati.
- (2) Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
- (3) Pembina dan/atau penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) berkewajiban melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala

Bagian Kedua
Aspek Penilaian

Pasal 3

- (1) Penilaian kinerja untuk penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan menggunakan 10 (sepuluh) aspek penilaian
- (2) Aspek Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Standar pelayanan;
 - b. Maklumat Pelayanan;
 - c. Standar Operasional Prosedur;
 - d. Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. Profesionalisme Sumber Daya Manusia;
 - f. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik;
 - g. Sistem Informasi Pelayanan Publik;
 - h. Konsultasi;
 - i. Pengaduan; dan
 - j. Inovasi.

Bagian Ketiga
Indikator Kinerja

Paragraf 1
Standar Pelayanan

Pasal 4

Indikator Kinerja Standar Pelayanan meliputi:

- a. tersedia Standar Pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik;
- b. tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik per jenis pelayan;
- c. tersedia sistem antrian;
- d. proses penyusunan Standar Pelayanan telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait;
- e. tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan dan dipublikasikan;

- f. kesesuaian Standar Pelayanan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat; dan
- h. tersedia Standar Pelayanan yang tepat guna.

Paragraf 2

Maklumat Pelayanan

Pasal 5

Indikator Kinerja Maklumat Pelayanan meliputi:

- a. keberadaan pernyataan Maklumat Pelayanan; dan
- b. Maklumat Pelayanan dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Paragraf 3

Standar Operasional Prosedur

Pasal 6

Indikator Kinerja Standar Operasional Prosedur meliputi:

- a. tersedia Standar Operasional Prosedur yang menjadi acuan dalam prosedur/kerja dalam pelayanan; dan
- b. kesesuaian Standar Operasional Prosedur dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paragraf 4

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 7

Indikator Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- a. tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. informasi Survei Kepuasan Masyarakat yang diketahui seluruh lapisan masyarakat;
- c. tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan kedalaman ruang lingkup; dan

- d. kecepatan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Paragraf 5

Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Pasal 8

Indikator Kinerja Profesionalisme Sumber Daya Manusia meliputi:

- a. tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis pelayanan;
- b. pelaksana pelayanan yang responsif waktu;
- c. kecepatan/kesigapan petugas dalam memberikan layanan;
- d. tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan;
- e. adanya pemberian penghargaan;
- f. adanya pemberian sanksi; dan
- g. adanya budaya pelayanan.

Paragraf 6

Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 9

Indikator Kinerja Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik meliputi:

- a. tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman;
- b. tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman;
- c. tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai;
- d. tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus;
- e. tersedia sarana penunjang lainnya;
- f. tersedia sarana *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka; dan
- g. tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka.

Paragraf 7
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 10

Indikator Kinerja Sistem informasi Pelayanan Publik meliputi:

- a. ketersediaan sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik;
- b. ketersediaan sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan;
- c. kepemilikan situs dan pengelola situs;
- d. pemutakhiran data dan informasi situs; dan
- e. tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.

Paragraf 8
Konsultasi

Pasal 11

Indikator Kinerja Konsultasi meliputi:

- a. tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat; dan
- b. tersedia rubrik, dokumentasi, publikasi dan konsultasi yang mudah diakses.

Paragraf 9
Pengaduan

Pasal 12

Indikator Kinerja Pengaduan meliputi:

- a. tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat; dan
- b. tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

Paragraf 10

Inovasi

Pasal 13

Indikator Kinerja Inovasi meliputi:

- a. Keberadaan inovasi yang bermanfaat bagi pelayanan untuk masyarakat; dan
- b. Inovasi sudah dilaksanakan secara berkelanjutan.

BAB III

PEMBERIAN PENGHARGAAN

Pasal 14

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada Instansi penyelenggara pelayanan publik dan/atau pelaksana yang memberikan pelayanan prima dan berprestasi.
- (2) Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) difasilitasi oleh Unit Kerja/Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi urusan Pelayanan Publik.

Pasal 15

Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 bertujuan:

- a. mendorong motivasi dan semangat bekerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. meningkatkan semangat untuk berkreasi serta berinovasi dalam upaya memperbaiki pelayanan publik; dan
- c. memunculkan nilai kompetitif dalam lingkungan kerja.

Pasal 16

- (1) Dalam rangka menjamin objektivitas dalam pemberian Penghargaan, dibentuk tim penilai yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

- (2) Tim penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas perwakilan dari Unit Kerja dan/atau Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait.

Pasal 17

Pemberian penghargaan kepada Unit Kerja dan/atau Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik mengikuti mekanisme sebagai berikut:

- a. Unit Kerja/Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi urusan Pelayanan Publik membagikan kuesioner kepada penyelenggara sebagai bahan informasi untuk penilaian awal;
- b. tim penilai melakukan pemeriksaan data-data pendukung sebagai penilaian lanjutan;
- c. berdasarkan penilaian awal dan lanjutan tim penilai menentukan paling sedikit 6 (enam) nominasi penyelenggara terbaik berdasarkan perolehan nilai tertinggi;
- d. pelaksanaan kunjungan lapangan ke penyelenggara yang mendapatkan nominasi untuk dilaksanakan penilaian melalui wawancara dan observasi;
- e. pengumpulan berkas hasil penilaian untuk direkapitulasi oleh tim penilai;
- f. tim penilai mengadakan rapat untuk menentukan pemenang yang mendapatkan penghargaan;
- g. tim memberikan laporan hasil penilaian kepada Bupati; dan
- h. Bupati memberikan penghargaan kepada instansi instansi yang diusulkan/berprestasi Penyelenggara pelayanan berdasarkan urutan skor hasil penilaian.

Pasal 18

Instansi penyelenggara yang memperoleh penghargaan dapat dikirim untuk mengikuti perlombaan di bidang pelayanan publik lebih lanjut.

Pasal 19

Penghargaan diberikan kepada Pelaksana Pelayanan Publik mengikuti mekanisme sebagai berikut:

- a. Unit Kerja/Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi urusan Pelayanan Publik memberitahukan informasi mengenai pengusulan calon penerima penghargaan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik melalui surat resmi;
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik mengirimkan usulan calon penerima penghargaan sesuai waktu yang ditentukan yang paling sedikit memuat data diri/identitas, penghargaan yang pernah diperoleh, karya tulis yang berisi peran, tugas dan pencapaian dari calon penerima penghargaan serta rekomendasi Kepala Unit Kerja/Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyatakan cakap dan berintegritas tinggi;
- c. penilaian awal dilakukan oleh tim penilai melalui pemeriksaan dokumen dan data pendukung calon penerima penghargaan yang diusulkan;
- d. berdasarkan penilaian awal sebagaimana dimaksud pada huruf c, tim penilai menentukan paling sedikit 3 (tiga) nominasi pelaksana terbaik berdasarkan perolehan nilai tertinggi;
- e. penilaian lanjutan dengan melakukan wawancara calon untuk memeriksa dan menilai data-data yang perlu diverifikasi;
- f. pengamatan lapangan untuk mengetahui kompetensi dan integritas dari calon penerima penghargaan dalam melaksanakan tugas melalui pengamatan dalam pelaksanaan pekerjaan dan wawancara teman sejawat dan atasan langsung; dan
- g. penetapan penerima penghargaan untuk pelaksana pelayanan publik ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 20

Penghargaan diberikan dapat berupa piagam dan/atau uang pembinaan atau yang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

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

Ditetapkan di Magetan
pada tanggal 27 Agustus 2018

Pj. BUPATI MAGETAN,
TTD
GATOT GUNARSO

Diundangkan di Magetan
pada tanggal 27 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGETAN,
TTD
BAMBANG TRIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2018 NOMOR 38

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

SUCI LESTARI, SH
Pembina Tingkat I
NIP.19680803 199503 2 002

