

**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

NOMOR : PM. 76 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN PRIMA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penilaian kinerja pelayanan pada setiap unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan, sebagaimana diamanahkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa sehubungan dengan huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penilaian Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 165 Tahun 2014 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kabinet Kerja;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 68 Tahun 2013;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 61 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN PRIMA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksudkan dengan :

1. Kementerian adalah Kementerian Perhubungan;
2. Menteri adalah Menteri Perhubungan;
3. Pejabat Eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. 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;
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan, serta disusun berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi;

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
8. Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah unit pelayanan publik sektor transportasi yang diusulkan oleh Direktur Jenderal/Kepala Badan/Pimpinan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dan Badan Usaha Milik Swasta selaku penyelenggara pelayanan sektor transportasi kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan;
9. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
10. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan yang terdiri dari Pejabat Kementerian Perhubungan, Direktorat/Badan/Pusat di lingkungan Kementerian Perhubungan, akademisi, lembaga/pemangku kepentingan terkait yang ditunjuk untuk melakukan penilaian kinerja unit pelayanan;
11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
12. Kelompok Pelayanan Administratif adalah kategori pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
13. Kelompok Pelayanan Jasa adalah kategori pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud dari kegiatan Penilaian Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan, sebagai berikut :
  - a. membangun semangat dan mendorong kreatifitas upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik (UPP) sektor transportasi dengan memberikan stimulus atau motivasi dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan publik;

- b. menumbuhkan prinsip akuntabilitas dan transparansi aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat, serta terbuka untuk dinilai langsung oleh masyarakat berdasarkan kaidah-kaidah dan prinsip dasar pelayanan (transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban);
  - c. mendorong, menstimulasi dan memotivasi unit-unit pelayanan guna berlomba mengerahkan sumber daya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan terpilih sebagai unit pelayanan dengan predikat pelayanan prima sebagai unit pelayanan percontohan.
- (2) Tujuan dari kegiatan Penilaian Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan, sebagai berikut :
- a. menciptakan model pelayanan percontohan bagi unit pelayanan yang lain agar berkreasi melakukan upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik dan bertanggungjawab;
  - b. memberikan saran dan masukan penyempurnaan perbaikan pelayanan kepada para pemangku kepentingan terkait dengan pembenahan kinerja pelayanan publik ke depan;
  - c. memberikan penilaian dan menetapkan predikat kepada unit-unit pelayanan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan agar kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan dan akuntabel.

### BAB III

#### MEKANISME DAN PROSEDUR PENILAIAN

##### Pasal 3

Pelaksanaan penilaian pelayanan prima unit pelayanan publik sektor transportasi dilaksanakan setiap 2 (dua) tahun sekali.

##### Pasal 4

- (1) Unit pelayanan yang dinilai meliputi unit pelayanan publik sektor transportasi yang diusulkan oleh masing-masing penyelenggara pelayanan sesuai Pasal 1 angka 8 Peraturan ini.

- (2) Unit pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dapat diusulkan hanya yang termasuk dalam kategori Kelompok Pelayanan Administratif dan Kelompok Pelayanan Jasa.

#### Pasal 5

Pelaksanaan penilaian pelayanan prima unit pelayanan publik sektor transportasi dilakukan oleh Tim Penilai berdasarkan instrumen atau kriteria yang meliputi :

- a. visi misi dan motto pelayanan;
- b. standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- c. sistem mekanisme dan prosedur pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. sarana dan prasarana pelayanan;
- f. penanganan pengaduan;
- g. indeks kepuasan masyarakat (IKM);
- h. sistem informasi pelayanan publik; dan
- i. produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

### BAB IV

#### PENGHARGAAN PELAYANAN PRIMA

#### Pasal 6

Peserta penilaian pelayanan prima unit pelayanan publik yang telah memenuhi instrumen dan kriteria penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, berhak menerima penghargaan pelayanan prima dengan kategorisasi sebagai berikut :

- a. Prima Utama (nilai  $\geq 85$  sampai 100);
- b. Prima Madya (nilai  $\geq 75$  sampai  $< 85$ );
- c. Prima Pratama (nilai 65 sampai  $< 75$ ).

#### Pasal 7

Unit pelayanan yang masuk dalam kategori pelayanan prima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diberikan penghargaan oleh Menteri.

### BAB V

#### PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN PRIMA

#### Pasal 8

Pedoman Penilaian Pelayanan Prima unit pelayanan publik sektor transportasi, yang digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di sektor transportasi, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 9

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 10 Desember 2014

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 17 Desember 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA

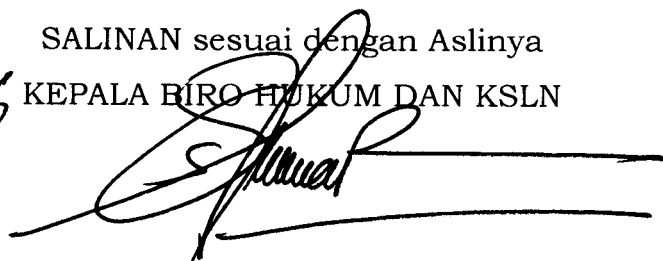
ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 1915.

SALINAN sesuai dengan Aslinya

§ KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH  
Pembina Utama Madya(IV/d)  
NIP. 19630220 198903 1 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR : PM. 76 TAHUN 2014  
TANGGAL : 10 DESEMBER 2014

---

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Salah satu upaya membangun citra unit penyelenggara pelayanan publik adalah dengan memberikan motivasi melalui pemberian penghargaan kepada beberapa Unit Pelayanan Publik yang dianggap berprestasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara sungguh-sungguh dan berkelanjutan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi diharapkan akan memperbaiki citra transportasi dimata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik sehingga kepuasan dan kepercayaan pengguna jasa akan dapat diwujudkan.

Selain itu beberapa langkah dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek antara lain kelembagaan, kepegawaian, tata laksana, akuntabilitas dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Kenyataan kondisi pelayanan masyarakat dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit-belit tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lainnya. Sehubungan dengan itu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan masyarakat adalah dengan melakukan stimulasi merangsang semangat perbaikan dalam bentuk memberikan penghargaan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan yang berhasil terseleksi memperoleh predikat Unit Pelayanan Prima.

Pemberian penghargaan kepada unit pelayanan dengan predikat pelayanan prima pada hakikatnya merupakan upaya Pemerintah untuk merangsang, menstimulasi semangat kreativitas, dan memotivasi unit-unit pelayanan masyarakat agar melakukan upaya perbaikan dan peningkatan masyarakat. Pada unit pelayanan yang memperoleh predikat pelayanan prima merupakan suatu model peningkatan kinerja Unit Pelayanan, yang diharapkan akan mendukung terciptanya kondisi antara lain :

1. pada unit pelayanan dengan predikat pelayanan prima tersebut dapat secara berkelanjutan menjaga prestasi dan meningkatkan kinerja pelayanan;

2. dengan terpilihnya unit pelayanan dengan predikat prima, dapat terpublikasi sebagai unit yang mempunyai citra yang baik, dan diharapkan dengan status ini dapat membangkitkan rasa kebanggaan;
3. secara simultan dapat menjadi contoh atau model bagi upaya perbaikan unit-unit pelayanan lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yaitu dengan memberikan stimulasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta memberikan penghargaan kinerja yang obyektif dari unit penyelenggara pelayanan sektor transportasi melalui kegiatan Penilaian Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Strategi pencapaian pelaksanaan, meliputi :

1. pelaksanaan penilaian dilakukan secara terbuka dan obyektif kepada unit pelayanan publik oleh tim terpadu yang beranggotakan unsur-unsur pejabat di lingkungan Kementerian Perhubungan, akademisi dan praktisi di sektor transportasi;
2. unit pelayanan publik dinilai merupakan atas usulan dari masing-masing instansi/unit kerja/perusahaan terkait transportasi.

## **B. SASARAN**

Terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan secara efektif sehingga penilaian dapat menghasilkan pemeringkatan unit pelayanan publik sebagai dasar pemberian penghargaan sehingga mendorong unit pelayanan publik mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **C. SUBYEK PENILAIAN**

1. Unit Pelayanan Publik yang dikelola oleh Kantor Pusat Kementerian Perhubungan;
2. Unit Pelayanan Publik yang dilakukan oleh UPT di lingkungan Kementerian Perhubungan;
3. Unit Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah di bidang transportasi;
4. Unit Pelayanan Publik yang dilakukan oleh BUMN/BUMD di bidang transportasi; dan
5. Unit Pelayanan Publik Swasta yang menyelenggarakan pelayanan di bidang transportasi.



#### **D. KATEGORI JENIS LAYANAN**

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik antara lain Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Pas Bandara, Izin Trayek, Tiketing.

2. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik antara lain Jasa Kepelabuhanan, Jasa Kebandarudaraan, Jasa Angkutan dan Jasa Penyelenggaraan Diklat Transportasi.

## **BAB II**

### **MEKANISME DAN INSTRUMEN PENILAIAN**

#### **A. MEKANISME PENGUSULAN PESERTA PENILAIAN**

Mekanisme pengusulan peserta penilaian, meliputi :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan mengirimkan surat permohonan peserta yang akan diikutkan dalam penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik sektor transportasi;
2. Unit penyelenggara pelayanan publik sektor transportasi menyampaikan usulan peserta yang akan diikutkan dalam penilaian dengan mempertimbangkan kriteria pelayanan administrasi dan/atau pelayanan jasa kepada Sekretaris Jenderal c.q. Koordinator Pelaksana (Pokja) yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Perhubungan.

#### **B. MEKANISME DAN ALUR PENILAIAN**

Mekanisme penilaian, meliputi :

1. Tim penilai mengadakan rapat koordinasi dengan pihak UPP yang akan dilakukan Penilaian dan sekaligus memberikan paparan kegiatan pelayanan publik;
2. Pelaksanaan kegiatan penilaian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara kepada pihak manajemen unit pelayanan publik dengan melihat data dukungnya pada Unit Pelayanan Publik (UPP);
3. Selanjutnya Tim Penilai melakukan kunjungan lapangan pada masing-masing UPP untuk melakukan diskusi interaktif (wawancara dengan pihak manajemen) dan observasi di lapangan secara inten;
4. Setiap lembar hasil penilaian wawancara diparaf dan disahkan dalam bentuk berita acara yang ditandatangani oleh Tim Penilai dan Anggotanya serta diketahui Ketua Pelaksana (lampiran form Berita Acara);
5. Pengumpulan berkas yang terdiri dari hasil penilaian dan berita acara dikumpulkan di sekretariat untuk direkapitulasi oleh tim pelaksana pada rapat pleno, berdasar data dukung dan hasil penilaian.
6. Hasil pengumpulan data penilaian diolah sebagai bahan dalam pengambilan keputusan pada rapat pleno dan tidak dapat merubah hasil penilaian.
7. Hasil penilaian disampaikan kepada Menteri Perhubungan untuk disyahkan sebagai penerima penghargaan.

## **ALUR PENILAIAN**

### **Persiapan :**

- Penetapan Peserta melalui Rapat Pleno I.
- Penyampaian informasi kepada peserta.



### **Pelaksanaan :**

- Buku Panduan digunakan untuk wawancara oleh tim penilaian.
- Paparan tim penilai di wilayah unit pelayanan publik.
- Penilaian di setiap unit pelayanan publik.
- Pengesahan hasil penilaian di masing-masing unit.
- Pengumpulan berkas hasil penilaian di kesetariatan melalui rapat Pleno II.



### **Evaluasi Penilaian :**

- Pengolahan data dan hasilnya ditetapkan melalui keputusan pada rapat Pleno III.
- Penyampaian hasil penilaian untuk disyahkan oleh Menteri Perhubungan.

## **C. INSTRUMEN PENILAIAN**

Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut :

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

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja, Masterplan) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- b. penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik;
  - c. motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.
2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%).

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - b. maklumat pelayanan yang dipublikasikan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (10%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009;
  - b. menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008;
  - c. penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - d. penetapan uraian tugas yang jelas.
4. Sumber Daya Manusia (17%).

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai;
- b. sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepadapengguna layanan;
- c. tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;

- d. tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
  - e. tingkat keterampilan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
  - f. penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%).

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal (performansi dan utilitas);
  - b. sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan);
  - c. sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya).
6. Penanganan Pengaduan (10%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan;
  - b. petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan;
  - c. persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan;
  - d. pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing.

Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian;
- b. survei IKM yang dilakukan yang mengacu Permen PAN & RB Nomor 25 Tahun 2004 atau yang sejenisnya (CSI, dll);
- c. rata-rata skor IKM yang diperoleh;
- d. tindak lanjut dari hasil survei IKM.

8. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. sistem informasi pelayanan secara elektronik;
- b. penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan;
- c. tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (8%)

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

- a. penetapan target kinerja pelayanan;
- b. tingkat pencapaian target kinerja;
- c. keunggulan/penghargaan terhadap pencapaian layanan.

## **D. PETUNJUK TEKNIS PELAKSANAAN**

### 1. Pelaksanaan Penilaian

#### a. Pedoman Wawancara

Untuk mengevaluasi unit pelayanan publik dibutuhkan beberapa bahan dan dokumen sebagai berikut :

- 1) Pedoman Wawancara ditujukan kepada pimpinan unit pelayanan publik yang diisi oleh pejabat setingkat manager di perusahaan BUMN/BUMD, UPT/UPTD maupun Swasta. Pedoman wawancara ini ditujukan untuk mencari informasi dari sisi manajemen yang ada pada unit layanan publik sektor transportasi.  
Secara rinci panduan penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.
- 2) Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif perlu ditanyakan kepada pengelola berupa data pelengkap yang digunakan sebagai bukti-bukti sesuai dengan jawaban yang dipilih.

#### b. Kriteria Informan

Kriteria informan yang berhak memberikan data dan informasi dalam rangka penilaian kinerja unit pelayanan publik adalah sekurang-kurangnya satu tingkat dibawah pimpinan unit pelayanan publik.

#### c. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di kantor unit pelayanan publik seperti Terminal, Pelabuhan, Stasiun Kereta Api dan Bandar Udara serta Kantor pelayanan lainnya.

#### d. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada lokasi unit pelayanan publik dituangkan dalam Surat Perintah Tugas selama 3 (tiga) hari kerja.

### 2. Faktor Pengolahan Data

Dalam pengolahan data terdapat 3 parameter penentu penilaian jawaban pedoman wawancara dan pembobotan masing-masing unsur yang dinilai.

#### a. Alat Penilaian

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk keseluruhan kategori dimaksud disesuaikan dengan kelengkapan data dukungannya.

b. Alat Pembobotan

Pembobotan diberikan sesuai dengan pengelompokan pelayanan publik.

Nilai pembobotan ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif :
  - a) Visi dan Misi serta Motto Pelayanan (5 %);
  - b) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25 %);
  - c) Sumber Daya Manusia (17 %);
  - d) Sarana dan Prasarana (8 %);
  - e) Produktifitas Pencapaian Target Pelayanan (8 %).
- 2) Kelompok Pelayanan Informasi :
  - a) Sistem Informasi Pelayanan Publik (7 %);
  - b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (10 %).
- 3) Kelompok Pelayanan Penanganan :
  - a) Indeks Kepuasan Masyarakat (10 %);
  - b) Penanganan Pengaduan (10 %).

**E. EVALUASI PENETAPAN HASIL PENILAIAN**

Untuk memperoleh nilai penilaian kinerja unit pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Layanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur} \times \text{Nilai Persepsi Tertinggi}} \times \text{Nilai Pembobotan}$$

**Nilai Layanan dari seluruh aspek =  $\sum$  (Evaluasi Layanan)**

Sebagai hasil akhir dari penilaian kinerja unit pelayanan publik, akan dikelompok Nilai Layanan sebagai berikut:

1. Prima Utama :  $\geq 85 - 100$
2. Prima Madya :  $\geq 75 - < 85$
3. Prima Pratama :  $65 - < 75$
4. Belum termasuk kategori prima :  $< 65$ , sebagai partisipan

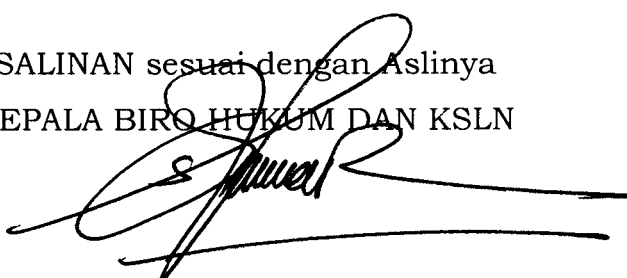
MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

SALINAN sesuai dengan Aslinya

KEPALA BIRU HUKUM DAN KSLN

  
DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH  
Pembina Utama Madya(IV/d)  
NIP. 19630220 198903 1 001



**LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR : PM. 76 TAHUN 2014  
TANGGAL : 10 DESEMBER 2014**

-----

**TABEL PANDUAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
1	Visi-Misi Motto (1.1 - 1.3)	(1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan dalam Renja mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	<p>a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan</p> <p>b. Mengacu UU 25 / 2009 dan tidak dijabarkan</p> <p>c. Tidak mengacu UU 25 / 2009 dan dijabarkan dalam perencanaan</p> <p>d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan</p>	<p>25</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>0</p>	Yang dimaksud dengan mengacu UU 25/2009 adalah banwa visi/misi yang tertuang dalam renstra/renja sudah mengadopsi asas pelayanan publik (kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan) dan kewajiban organisasi penyelenggara melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
	Bobot 5% Nilai maksimum: 50	(1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	<p>a. Ada, dipahami dan memotivasi pelaksana</p> <p>b. Ada, tidak dipahami pelaksana</p> <p>c. Tidak ada</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>0</p>	

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa</li> <li>b. Diumumkan terbatas</li> <li>c. Tidak diumumkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10</li> <li>7</li> <li>0</li> </ul>	
2	Standar Pelayanan dan Maktumat Pelayanan (2.1 - 2.2)	(2.1) Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009</li> <li>b. Standar Pelayanan sebagian besar mengacu UU 25/2009</li> <li>c. Standar Pelayanan tidak sepenuhnya (sebagian kecil) mengacu UU 25/2009</li> <li>d. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009</li> <li>e. Tidak ada Standar Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>200</li> <li>150</li> <li>100</li> <li>50</li> <li>0</li> </ul>	<p>Yang dimaksud standar pelayanan mengacu UU 25/2009 adalah bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.</p>

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
	Bobot 25% Nilai Maksimum 250	(2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan b. Disusun namun belum sepenuhnya dipublikasikan secara terbuka c. Tidak diumumkan	50  25  0	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3.1 – 3.4) (Bobot 10%) Nilai maksimum : 100	(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009  (3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	Sertifikat ISO 9001:2008   Sistem Manajemen Mutu (SMM)	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak memiliki  a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak menerapkan	25  10  0  25  10  0	Sertifikat ISO 9001-2008 atau Sistem Manajemen Mutu (SMM) jenis pelayanan minimal mengacu pada undang-undang 25 Tahun 2009 yaitu pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi : pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan pada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Standar Operasional Prosedur (SOP)	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	25 10 0	
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas	a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas	25 10 0	
4	Sumber Daya Manusia (4.1 - 4.6)	(4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	30 10 0	
	(Bobot 17 %)	(4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	a. Baik b. Cukup mendekati baik c. Cukup d. Kurang	30 20 10 0	
	Nilai maksimum: 170	(4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisiplinan	a. Disiplin b. Cukup disiplin c. Kurang disiplin d. Tidak disiplin	30 20 10 0	

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
		(4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif b. Cukup responsif c. Kurang responsif d. Tidak responsif	30 20 10 0	
		(4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0	
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalism e pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak dipergunakan	25 10 10	
5	Sarana dan prasarana pelayanan (5.1 – 5.3) (Bobot 8%) Nilai maksimum : 80	(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal  (5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan	Sarana dan prasarana  Keberhasilan	a. Dipergunakan secara optimal, tingkat utilitas $\geq 75\%$ b. Dipergunakan, kurang optimal, tingkat utilitas 40% s/d 75% c. Tidak dipergunakan, tingkat utilitas $< 40\%$  a. Sangat bersih b. Bersih c. Tidak bersih	30 15 0  30 15 0	Indikator performansi dan utilitas sarana dan prasarana pokok penunjang pelayanan menyesuaikan dengan karakteristik jenis pelayanan di masing-masing sub sektor transportasi. Misal : BOR ( <i>Berth Occoupancy Ratio</i> ) , <i>Load Factor</i> , Ratio Kapasitas Terminal terhadap Produksi Penumpang, Ratio Produksi Peralatan, <i>dsb.</i>

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
		(perhatikan : keberhasilan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)				
		(5.3) Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	Sarana pengaduan	a. Ada, dan efektif b. Ada, tidak efektif c. Tidak ada	20 10 0	
6	Penanganan Pengaduan (6.1 – 6.4)	(6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik b. Ada, tidak dikelola dengan baik c. Tidak ada	30 10 0	
	bobot 10%	(6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada b. Tidak ada	30 0	
	Nilai maksimum : 100	(6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71% - 100% diselesaikan b. 51% - 70% diselesaikan c. 10% -50% diselesaikan d. < 10% diselesaikan	20 10 5 0	

No	Komponen Penilaian	Indikator	Output	Kondisi Lapangan	Nilai maksimal	KETERANGAN
		(6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu b. Tidak mengacu	20 5	Pengelolaan pengaduan berdasarkan PermenPAN RB nomor 13 Tahun 2009 dilakukan melalui tahapan antara lain : Lokakarya Pengelolaan Pengaduan, Survei Pengaduan Masyarakat, Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan Masyarakat dan Rencana Tindak Nyata serta Pemantauan dan Evaluasi
7	Indeks Kepuasan Masyarakat (7.1 -7.4) (Bobot 10%) Nilai maksimum : 100	(7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan	25 10 0	Unsur IKM sesuai Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 meliputi : Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan,
		(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu	25 10 0	
		(7.3) Rata - rata skor IKM yang diperoleh	Rata - rata skor IKM	a. 80 – 100 b. 60 – 79 c. < 60	25 10 0	
		(7.4) Tidak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak Lanjut	a. Ada tindak lanjut b. Tidak ada tindak lanjut	25 0	

