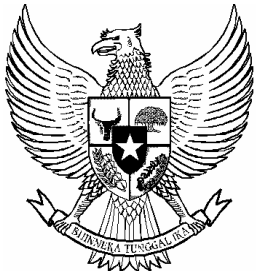

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.27, 2015 KEMEN-PAN RB. Evaluasi Kinerja. Penyelenggara. Pelayanan Publik. Pedoman.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

www.peraturan.go.id

Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Eselon 1 Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 tahun 2013 (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 126);
4. Peraturan Presiden Nomor 165 Tahun 2014 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kabinet Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 339);
5. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode 2014-2019;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Setiap Pembina atau Penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam peraturan menteri ini.

Pasal 2

(1) Dalam rangka melaksanakan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, perlu menyusun pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.
(2) Pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Pasal 3

Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

Pasal 4

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja

www.peraturan.go.id

Pembina/Penanggung Jawab Pemeringkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik,

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari 2015
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

YUDDY CHRISNANDI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK AZASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

www.peraturan.go.id

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

NOMOR 3 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayananpublik agar memberikan pelayanan yang prima.

Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Agar pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, diperlukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

www.peraturan.go.id

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1) Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publiK mulai dari perencanaan,pelaksanaan, pelaporan.

2) Sasaran Evaluasi

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik;
2. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan;
3. Terwujudnya kepuasan masyarakat;
4. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik;

C. Pengertian Umum

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. 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.
3. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisikeseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalamStandar Pelayanan.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebutPenyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainyang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

www.peraturan.go.id