



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1915, 2014

KEMENHUB. Pelayanan Prima. Pelayanan  
Publik. Penilaian. Pedoman.

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 Menteri 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 :

1. Prima Utama (nilai  $\geq$  85 sampai 100);
2. Prima Madya (nilai  $\geq$  75 sampai <85);
3. 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.