



PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PER.10/MEN/VIII/2011  
TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu ditetapkan dengan Peraturan Menteri;
- 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.12/MEN/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
8. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 253);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri 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. Standar Pelayanan adalah tolak 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. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (*bisnis proses*).
4. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
5. Pembina Teknis Pelayanan adalah unit kerja Eselon I yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
6. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
9. Kementerian adalah Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
10. Menteri adalah Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

### BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

#### Pasal 2

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dimaksudkan untuk menjadi acuan dalam menilai kinerja unit pelayanan publik.

#### Pasal 3

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi bertujuan agar penilaian kinerja unit pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan dan akuntabel.

#### Pasal 4

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai sasaran terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara obyektif, transparan dan akuntabel.