



BUPATI NATUNA
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 35 TAHUN 2013
TENTANG
INDIKATOR KINERJA DAN INDIKATOR KEUANGAN PELAYANAN PERIZINAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI NATUNA,

- Menimbang :**
- a. bahwa indikator kinerja dan indikator keuangan merupakan alat untuk mengukur keberhasilan capaian tujuan organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif;
 - b. bahwa dalam rangka mendukung komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna memberantas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme telah dibentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Natuna sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Natuna;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Indikator Kinerja dan Indikator Keuangan Pelayanan Perizinan;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 4. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

Negara Republik Indonesia Nomor 3902), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007, tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG. HUKUM	

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.Pan/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 5 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Natuna;
22. Peraturan Bupati Natuna Nomor 11 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Natuna sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 30 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 11 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Natuna.
23. Peraturan Bupati Natuna Nomor 43 tahun 2012 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Natuna.
24. Peraturan Bupati Natuna Nomor 34 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Perizinan;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	<i>R.</i>
ASSISTEN	<i>f-</i>
Ka	<i>Sp</i>
KABAG HUKUM	<i>R</i>

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG INDIKATOR KINERJA DAN INDIKATOR KEUANGAN PELAYANAN PERIZINAN

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna.
2. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian.
3. Indikator keuangan adalah ukuran keberhasilan penggunaan anggaran yang dicapai dari kegiatan yang direncanakan.
4. Pelayanan Perizinan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berupa pemberian legalitas baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan perizinan.
5. Pemberi pelayanan perizinan adalah pejabat pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima Pelayanan Perizinan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.
7. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan Perizinan.
8. 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 Perizinan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
9. Standar Operasional Prosedur adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan.
10. Kompensasi adalah pemberian tambahan fasilitas kepada penerima pelayanan Perizinan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya standar pelayanan Perizinan yang berlaku.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyusunan indikator kinerja dimaksudkan untuk memberikan pedoman bagi:

- a. penyelenggara pelayanan Perizinan dalam mencapai tujuan organisasi;
- b. penilai untuk mengukur kinerja penyelenggara pelayanan Perizinan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

PARAF KOORDINASI

SEKRETARIS DAERAH

ASISTEN

Ka.

KABAG HUKUM

Pasal 3

Indikator Kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bertujuan untuk memberikan kesamaan persepsi dan pemahaman bagi Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan pihak penilai.

BAB III INDIKATOR KINERJA

Pasal 4

Prinsip dasar indikator kinerja penyelenggara pelayanan Perizinan meliputi:

- a. Keharusan untuk memenuhi dan mematuhi ketentuan penyelenggaraan pelayanan Perizinan sesuai peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
- b. Keharusan untuk memberikan Kepuasan Pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pasal 5

Standar Minimal Pelayanan Perizinan dan penyelenggara pelayanan Perizinan harus memiliki:

- a. Visi dan Misi mengenai pelayanan;
- b. Motto pelayanan;
- c. Maklumat/Janji Pelayanan/Pernyataan kesanggupan memenuhi standar pelayanan;
- d. Standar Pelayanan Perizinan;
- e. Standar Operasional Prosedur;
- f. Kode Etik pemberian pelayanan Perizinan;
- g. Uraian Tugas Pemberian Pelayanan Perizinan;
- h. Pengukuran kinerja bagi pemberi pelayanan Perizinan;
- i. Pemberian penghargaan dan sanksi bagi pemberi pelayanan Perizinan;
- j. Mekanisme pengawasan melekat oleh atasan penyelenggara pelayanan Perizinan;
- k. Transparansi Informasi Perizinan; dan
- l. Mekanisme pengukuran Keputusan Pelayanan.

Pasal 6

Visi dan misi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a merupakan rumusan kehendak yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu yang dijabarkan dalam bentuk rumusan kegiatan tugas kewajiban dan rancangan tindakan yang jelas dan spesifik.

Pasal 7

Motto sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b merupakan semboyan yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi.

Pasal 8

Maklumat / Janji Pelayanan / Pernyataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan.

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

Pasal 9

Standar Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d sekurang-kurangnya memuat:

- a. Jenis Pelayanan;
- b. Dasar Hukum Pelayanan;
- c. Persyaratan dan Prosedur Pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian pelayanan;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana prasarana minimal;
- h. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan;
- i. Mekanisme pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- j. Kompensasi bagi penerima pelayanan.

Pasal 10

- (1) Penyusunan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e berpedoman pada ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- (2) Jumlah dan Jenis standar operasional prosedur disesuaikan kebutuhan dengan mempertimbangkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan Perizinan.

Pasal 11

Kode etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f merupakan norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Perizinan baik dalam menjalankan tugas-tugasnya maupun menjalani kehidupan pribadi.

Pasal 12

Uraian tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g harus jelas dan terinci pada masing-masing pemberi pelayanan Perizinan.

Pasal 13

Pengukuran kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h merupakan proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan oleh pemberi pelayanan Perizinan.

Pasal 14

Pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf i merupakan bentuk upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan stimulasi atau motivasi serta inovasi untuk mengetahui gambaran kinerja yang objektif.

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

Pasal 15

Mekanisme pengawasan melekat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf j merupakan kegiatan untuk melakukan pengawasan terhadap pemberi pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh atasan langsung.

Pasal 16

- (1) Transparansi informasi Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf k merupakan mekanisme dan prosedur yang mengatur penyampaian informasi Perizinan guna meningkatkan akses informasi Perizinan.
- (2) Jenis informasi minimal yang harus disampaikan secara terbuka oleh Penyelenggara Pelayanan Perizinan meliputi:
 - a. Visi dan Misi;
 - b. Motto pelayanan;
 - c. Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan;
 - d. Persyaratan pelayanan;
 - e. Biaya/tarif pelayanan;
 - f. Standar waktu penyelesaian pelayanan;
 - g. Kode Etik Pemberi pelayanan Perizinan; dan
 - h. Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 17

Mekanisme pengukuran kepuasan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf l merupakan pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Perizinan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

BAB IV INDIKATOR KEUANGAN

Pasal 18

- (1) Indikator keuangan merupakan ukuran keberhasilan yang akan dicapai dari pelaksanaan kegiatan yang direncanakan meliputi keluaran dari kegiatan yang telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran.
- (2) Instrumen untuk mengukur indikator keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Dokumen Pelaksanaan Anggaran;
 - b. Realisasi Pelaksanaan Anggaran;
 - c. Penatausahaan Keuangan; dan
 - d. Pertanggungjawaban Keuangan.
- (3) Evaluasi penggunaan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala dengan menggunakan indikator keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASSISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

BAB V
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 19

- (1) Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk menilai dan memberikan saran perbaikan terkait aspek:
 - a. Kelengkapan kebijakan yang harus dibuat oleh penyelenggara pelayanan Perizinan;
 - b. konsistensi dan kepatuhan dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan;
 - c. kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur Inspektorat, BAPPEDA, BPKAD, Bagian Organisasi dan Bagian Hukum, yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Instrumen pembinaan dan pengawasan kinerja sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Natuna.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 29 Juli 2013

BUPATI NATUNA,

ILYAS SABLİ

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 29 Juli 2013

SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN NATUNA,



SYAMSURIZON

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2013 NOMOR 35

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIAT DAERAH	
ASSISTEN	
Ka.	
BAG HUKUM	

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI NATUNA

NOMOR : 35 TAHUN 2013

TANGGAL : 29 Juli 2013

INDKATOR KEUANGAN

A. Dokumen Pelaksanaan Anggaran, Dengan Sub Komponen

1. DPA telah tersedia, diberikan nilai :
 - a. 90, jika DPA ada, benar dan lengkap;
 - b. 80, jika DPA belum terisi tanggal penandatanganan pejabat yang berwenang;
 - c. 70, jika DPA ada, benar namun belum terisi lokasi kegiatan dan atau waktu pelaksanaan;
 - d. 60, jika DPA ada, benar namun belum ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
 - e. 50, jika DPA ada, namun materinya terjadi kesalahan yang berpotensi terjadinya penyimpangan.
2. DPA dibuat sesuai standar biaya yang ditetapkan oleh Bupati, diberikan nilai :
 - a. 90, jika seluruhnya telah ditetapkan sesuai standar;
 - b. 80, jika ditemukan yang tidak sesuai standar 0 sampai dengan 2%;
 - c. 70, jika ditemukan yang tidak sesuai standar lebih dari 2% sampai dengan 4%;
 - d. 60, jika ditemukan yang tidak sesuai standar lebih dari 4% sampai dengan 7%;
 - e. 50, jika ditemukan yang tidak sesuai standar lebih dari 7% sampai dengan 10%.

B. Realisasi Pelaksanaan Anggaran, Dengan Sub Komponen

1. Pelaksanaan anggaran berdasarkan ketentuan Perundangan yang berlaku, diberikan nilai :
 - a. 90, jika seluruh pelaksana kegiatan dan dasar pembayaran telah ditetapkan dengan keputusan pejabat yang berwenang sesuai kewenangan masing-masing;
 - b. 80, jika ditemukan sebagian atau senilai 0 sampai dengan 2% dasar pembayaran ditetapkan bukan oleh pejabat yang berwenang di bidangnya;
 - c. 70, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 2% sampai dengan 3% dasar pembayaran ditetapkan bukan oleh pejabat yang berwenang di bidangnya;
 - d. 60, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 3% sampai dengan 7% dasar pembayaran ditetapkan bukan oleh pejabat yang berwenang di bidangnya;
 - e. 50, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 7% sampai dengan 10% dasar pembayaran ditetapkan bukan oleh pejabat yang berwenang di bidangnya;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASSISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

2. Pelaksanaan sesuai beban kode rekening yang berlaku, diberikan nilai :
 - a. 90, jika seluruh beban belanja sesuai kode rekening yang berlaku;
 - b. 80, jika ditemukan sebagian atau senilai 0 sampai dengan 2% beban belanja tidak sesuai kode rekening yang berlaku;
 - c. 70, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 2% sampai dengan 4% beban belanja tidak sesuai kode rekening yang berlaku;
 - d. 60, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 4% sampai dengan 7% beban belanja tidak sesuai kode rekening yang berlaku;
 - e. 50, jika ditemukan sebagian atau senilai lebih dari 7% sampai dengan 10% beban belanja tidak sesuai kode rekening yang berlaku;
3. Pelaksanaan sesuai jadual yang ditentukan/ AKB per triwulan, diberikan nilai:
 - a. 90, jika pelaksanaan penyerapan anggaran sesuai dengan AKB;
 - b. 80, jika ditemukan senilai lebih dari 75% sampai dengan 85% dari hasil perbandingan antara penyerapan anggaran dengan AKB;
 - c. 70, jika ditemukan senilai lebih dari 65% sampai dengan 75% dari hasil perbandingan antara penyerapan anggaran dengan AKB;
 - d. 60, jika ditemukan senilai lebih dari 50% sampai dengan 65% dari hasil perbandingan antara penyerapan anggaran dengan AKB;
 - e. 50, jika ditemukan senilai kurang dari 50% dari hasil perbandingan antara penyerapan anggaran dengan AKB;

C. Penatausahaan Keuangan, dengan Sub Komponen

1. Pencatatan transaksi dalam BKU secara tertib, diberikan nilai :
 - a. 90, jika seluruh transaksi tercatat dalam BKU;
 - b. 80, jika ditemukan senilai 0 sampai dengan 2% kejadian/ kelalaian dalam pencatatan atau kesalahan input data;
 - c. 70, jika ditemukan senilai lebih dari 2% sampai dengan 4% kejadian/ kelalaian dalam pencatatan atau kesalahan input data;
 - d. 60, jika ditemukan senilai lebih dari 4% sampai dengan 7% kejadian/ kelalaian dalam pencatatan atau kesalahan input data;
 - e. 50, jika ditemukan senilai lebih dari 7% sampai dengan 10% kejadian/ kelalaian dalam pencatatan atau kesalahan input data;
2. Penyimpanan dokumen keuangan, diberikan nilai :
 - a. 90, jika dokumen keuangan disimpan secara tertib, sehingga aman dan mudah ditemukan apabila dibutuhkan;
 - b. 80, jika dokumen keuangan tidak disimpan secara tertib atau diasumsikan adanya kelalaian senilai 0 sampai dengan 2%;
 - c. 70, jika dokumen keuangan tidak disimpan secara tertib atau diasumsikan adanya kelalaian senilai lebih dari 2% sampai dengan 4%;
 - d. 60, jika dokumen keuangan tidak disimpan secara tertib atau diasumsikan adanya kelalaian senilai lebih dari 4% sampai dengan 7%;
 - e. 50, jika dokumen keuangan tidak disimpan secara tertib atau diasumsikan adanya kelalaian senilai lebih dari 7% sampai dengan 10%;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

3. Pelaksanaan Waskat oleh Atasan Langsung, diberikan nilai :
 - a. 90, jika secara tertib dilakukan pengawasan berkala oleh atasan langsung dengan melampirkan hasil waskatnya;
 - b. 80, jika belum secara tertib dilakukan pengawasan atau diasumsikan dilakukan tidak secara berkala atau senilai 0 sampai dengan 2%;
 - c. 70, jika belum secara tertib dilakukan pengawasan atau diasumsikan dilakukan tidak secara berkala atau senilai lebih dari 2% sampai dengan 4%;
 - d. 60, jika belum secara tertib dilakukan pengawasan atau diasumsikan dilakukan tidak secara berkala atau senilai lebih dari 4% sampai dengan 7%;
 - e. 50, jika belum secara tertib dilakukan pengawasan atau diasumsikan dilakukan tidak secara berkala atau senilai lebih dari 7% sampai dengan 10%;

D. Pertanggungjawaban Keuangan, Dengan Sub Komponen

1. Pelaksanaan pembayaran sesuai prosedur (mekanisme GU/TU/LS), diberikan nilai :
 - a. 90, jika pembayaran dilakukan sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku;
 - b. 80, jika pembayaran tidak sesuai mekanisme namun sudah mendapatkan persetujuan;
 - c. 70, jika pembayaran tidak sesuai mekanisme namun dilaksanakan karena pertimbangan lain yang dapat diterima;
 - d. 60, jika pembayaran tidak sesuai mekanisme namun tanpa adanya pertimbangan yang mendasar;
 - e. 50, jika pembayaran tidak sesuai mekanisme namun terjadi karena kebijakan.
2. Penyampaian SPJ dilengkapi dokumen pendukung yang benar dan sah, diberikan nilai :
 - a. 90, jika penyampaian SPJ seluruh transaksi dilengkapi dokumen pendukung yang benar, sah dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. 80, jika penyampaian SPJ tidak lengkap yang diasumsikan kekurangan kelengkapan senilai 0 sampai dengan 2%;
 - c. 70, jika penyampaian SPJ tidak lengkap yang diasumsikan kekurangan kelengkapan senilai lebih dari 2% sampai dengan 4%;
 - d. 60, jika penyampaian SPJ tidak lengkap yang diasumsikan kekurangan kelengkapan senilai lebih dari 4% sampai dengan 7%;
 - e. 50, jika penyampaian SPJ tidak lengkap yang diasumsikan kekurangan kelengkapan senilai lebih dari 7% sampai dengan 10%;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KASAB HUKUM	

Nilai	Katagori	Interprestasi
91 – 100	A	Memuaskan
81 – 90	B	Sangat Baik
66 – 80	C	Baik
55 – 65	D	Sedang
Kurang dari 55	E	Kurang

NO	Komponen	Ya / Tidak	Nilai	
A.	Dokumen Pelaksanaan Anggaran 1. DPA telah tersedia 2. DPA dibuat sesuai standar biaya yang ditetapkan oleh Bupati			
B.	Realisasi Pelaksanaan Anggaran 1. Pelaksanaan anggaran berdasarkan ketentuan Perundangan yang berlaku 2. Pelaksanaan sesuai beban kode rekening yang berlaku 3. Pelaksanaan sesuai jadual yang ditentukan/ AKB per triwulan			
C.	Penatausahaan Keuangan 1. Pencatatan transaksi dalam BKU secara tertib 2. Penyimpanan dokumen keuangan 3. Pelaksanaan Waskat oleh Atasan Langsung			
D.	Pertanggungjawaban Keuangan 1. Pelaksanaan pembayaran sesuai prosedur (mekanisme GU/TU/LS) 2. Penyampaian SPJ dilengkapi dokumen pendukung yang benar dan sah			
Campaian Komponen			Nilai	Katagori
Total Nilai				Interprestasi

BUPATI NATUNA,



ILYAS SABLI

PARAFKOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

LAMPIRAN II PERATURAN BUPATI NATUNA

NOMOR : 35 TAHUN 2013

TANGGAL: 29 JULI 2013

INSTRUMEN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN KINERJA

A. Instrumen Pengukuran Kelengkapan Kebijakan dan konsistensi dalam Pelaksanaannya

No	KEBIJAKAN	Keberadaan		Konsistensi dalam Pelaksanaan		Keterangan
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
1	Visi dan Misi mengenai pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
2	Motto pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
3	Maklumat/ Janji Pelayanan/ pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
4	Standar Pelayanan Publik					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
5	Standar Operasional Prosedur					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
6	Kode Etik Pemberi Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
7	Uraian Tugas Pemberi Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
8	Pengukuran Kinerja					
9	Pemberian Penghargaan dan Sanksi					

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASSISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

No	KEBIJAKAN	Keberadaan		Konsistensi dalam Pelaksanaan		Keterangan
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
10	Mekanisme Pengawasan Melekat					
11	Transparansi Informasi Publik					
12	Mekanisme Pengukuran Kepuasan Pelayanan					

B. Instrumen Pengukuran Kelengkapan Materi SPP dan Konsistensi dalam Pelaksanaannya

No	KEBIJAKAN	Keberadaan		Konsistensi dalam Pelaksanaan		Keterangan
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
1	Jenis Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
2	Dasar Hukum Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
3	Persyaratan Dan Prosedur Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
4	Waktu Penyelesaian					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
5	Biaya Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
6	Produk Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten

PARAFKOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASSISTEN	
Ka.	
KABAG. HUKUM	

No	KEBIJAKAN	Keberadaan		Konsistensi dalam Pelaksanaan		Keterangan
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
7	Sarana Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
8	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
9	Mekanisme Pelayanan Informasi Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
10	Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan					Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten

C. Pengukuran Kelengkapan Materi SOP dan Konsistensi dalam Pelaksanaannya

No	AKTIVITAS YANG HARUS DIATUR DALAM SOP	Keberadaan		Konsistensi dalam Pelaksanaan		Keterangan
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
1						Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
2						Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
3						Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten
						Harus Ada dan dilaksanakan secara konsisten

Keterangan :

Kelengkapan materi SOP disesuaikan kebutuhan dengan mempertimbangan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan perizinan.

PARAFKOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	<i>[Signature]</i>
ASISTEN	<i>[Signature]</i>
Ka	<i>[Signature]</i>
KABAG HUKUM	<i>[Signature]</i>

D. Instrumen Pengukuran Kelengkapan Transparansi Informasi dan Pelaksanaannya

No	Materi Informasi	Keberadaan		Kesesuaian Materi		Kemudahan Akses		Keterangan
		YA	TDK	YA	TDK	YA	TDK	
1	Visi dan Misi							
2	Motto Pelayanan							
3	Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan							
4	Persyaratan Pelayanan							
5	Biaya/ Tarif Pelayanan							
6	Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan							
7	Kode Etik Pejabat/ Pegawai Pelayanan							
8	Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat							

E. Instrumen Pengukuran Kepuasan Masyarakat

1. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

- Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka.	
KABAG. HUKUM	

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Langkah-langkah Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

1) Penetapan Pelaksana

- a) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. Pengarah

2. Pelaksana yang terdiri dari :

a. Ketua

b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang

3. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

- b) Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :

- 1. Badan Pusat Statistik (BPS).
- 2. Perguruan Tinggi (Pakar).
- 3. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 4. Pelaku Usaha, atau
- 5. Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b) Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 + 1) x 10 = 150 responden.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

1. Lokasi pelayanan pada jam kerja pelayanan;

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASSISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

2. Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu pada saat responden di rumah.

4) Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun untuk waktu 1 (satu) Tahun.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

c. Pengolahan Data

1) Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2) Perangkat pengolahan

a) Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

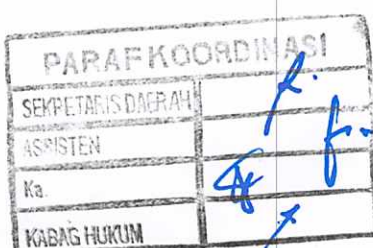
b) Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh



responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

d. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG HUKUM	

13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) \\
 &(3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- Mutu pelayanan C.
- Kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

4. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

- Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM, unit pelayanan/instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

5. Pemasangan (Installation) Program.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

PARAFKORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka.	
KABAG HUKUM	

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik" dapat menggunakan program:

- a. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS, atau
- b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

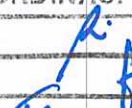
6. Survei Berkesinambungan

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

BUPATI NATUNA,



ILYAS SABLI

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS DAERAH	
ASISTEN	
Ka	
KABAG. HUKUM	