

# Strategi Pelaksanaan dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Oleh :  
**Jauhar Faisal Rahman**

Disampaikan pada

Surakarta, 15 Februari 2023

2020 - 2025

IV

Pelayanan Publik Berkualitas Dunia:

1. Kebijakan pelayanan publik berkualitas;
2. Pelayanan publik berbasis elektronik;
3. Inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan;
4. Layanan publik yang terintegrasi.

2015 - 2019

Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik

1. Integrasi Pelayanan Publik;
2. Percepatan Pelayanan Publik;
3. Partisipasi Masyarakat;
4. *E-services*.

III

II

2010 - 2015

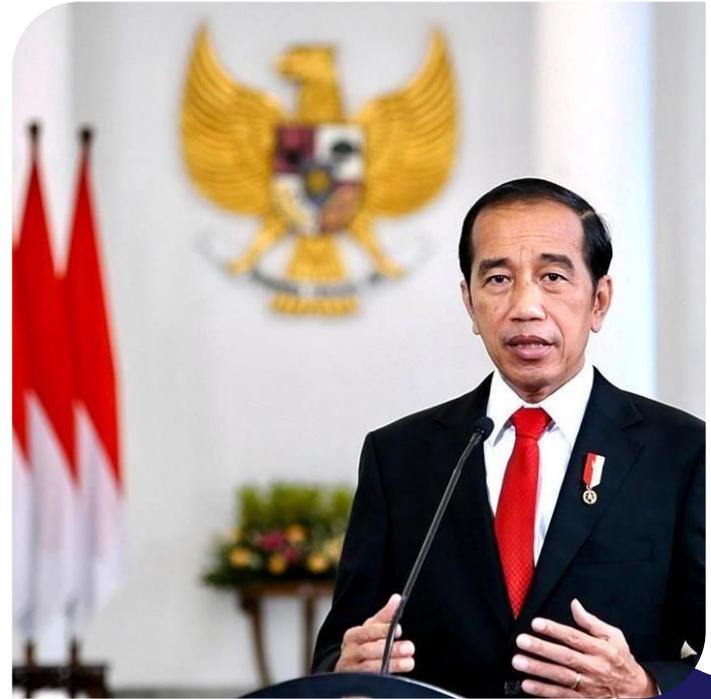
1. Mendorong kepatuhan terhadap UU 25 /2009
2. Melakukan sosialisasi tentang pelayanan publik
3. Pembinaan, Monev dan Pengawasan Yanlik

2004 -  
2009

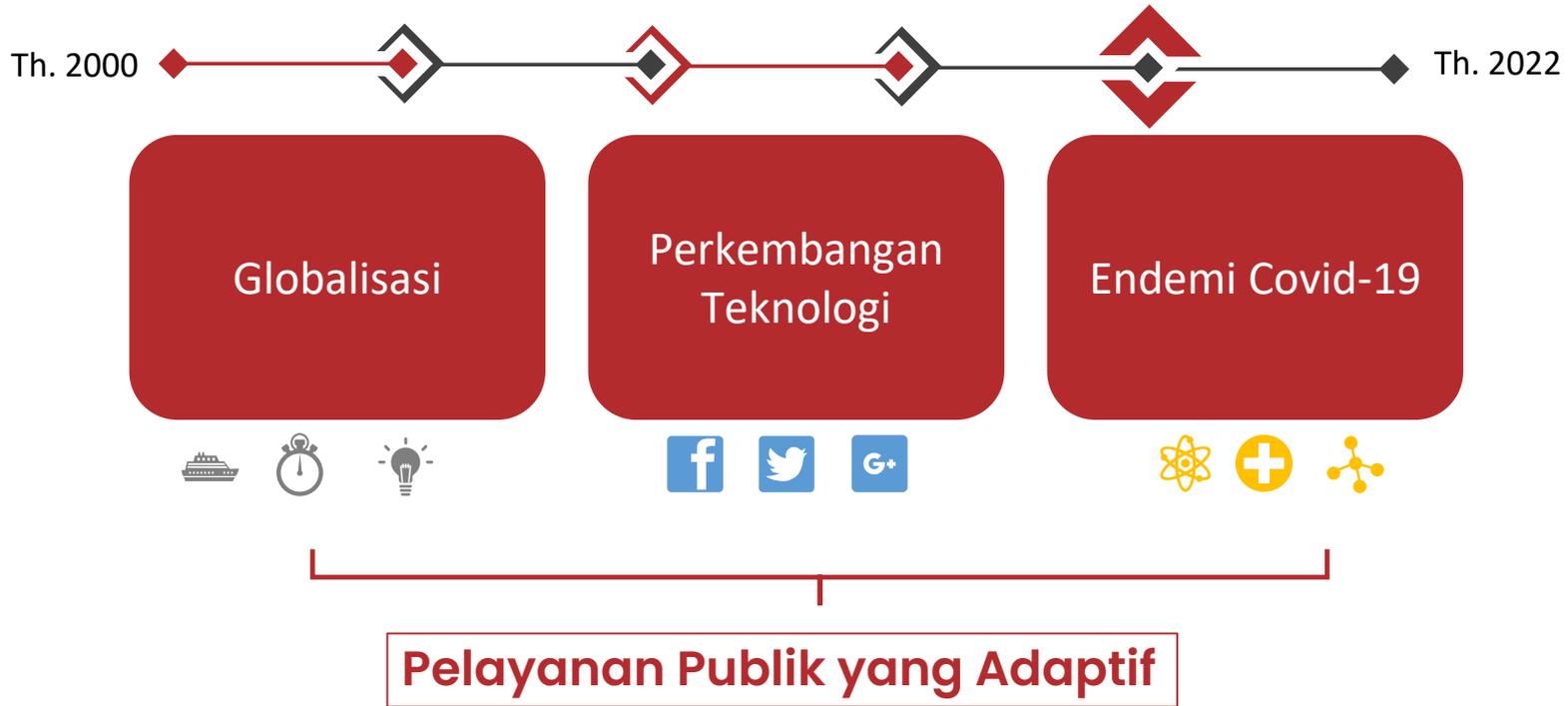
1. UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. PP 96/2012 Tentang Pelaksanaan UU 25/2009;
3. Peraturan Pelaksanaan UU No 25/2009;
  - a. Penyusunan, Penetapan SP
  - b. Maklumat Pelayanan
  - c. Survei IKM

*“Tuntutan masyarakat terus meningkat. **Tidak akan ada toleransi** bagi yang pelayanannya **lambat, berbelit-belit**. Tidak ada tempat bagi pelayanan yang tidak ramah dan tidak responsif. **Orientasinya harus hasil, untuk mewujudkan pelayanan yang prima**, memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan **cepat dan tepat**.”*

Presiden Joko Widodo pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 - 29 Desember 2021



# Tantangan Sektor Pelayanan Publik



# Harapan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Better Than Before

Lebih Baik (Better)



Lebih Cepat (Faster)

Lebih Baru (Newer)



cheap  
...but good!

Lebih Murah (Cheaper)

Lebih Sederhana (More Simple)



Kepuasan dan Kebahagiaan Publik



## Pedoman Menteri PANRB No. 1 Tahun 2022

### BAB I

#### PENDAHULUAN

Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Dasar Hukum, Pengertian Ketentuan Umum



### BAB II

#### INSTRUMEN PEKPPP

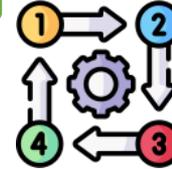
Formulir, Prinsip, Aspek Indikator Pembobotan, Perhitungann dan Kattegori Indeks



### BAB III

#### MEKANISME PEKPPP

Persiapan, Pelaksanaan, Penyampaian Hasil Rekomendasi Tindak Lanjut, dan Pemingkatan



### BAB IV

#### METODE PELAKSANAAN PEKPP

Pelaksanaan Evaluasi, Verfikasi



### BAB V

#### HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

Hal yang harus dipahami oleh Tim Evaluator, dan Unit Lokus



### BAB VII

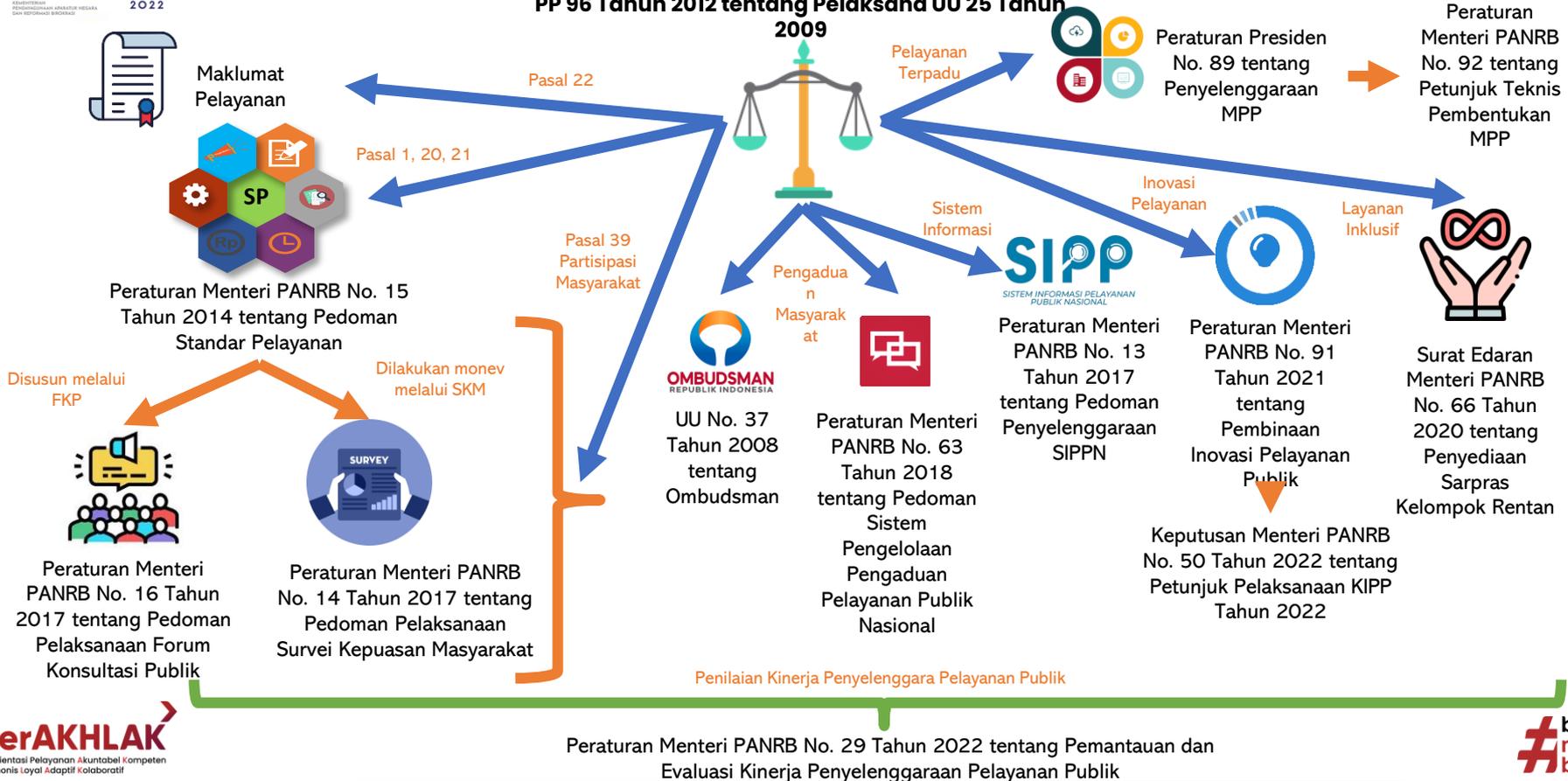
#### PENUTUP



# 1. SKEMA KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

## Regulasi terkait Pelayanan Publik

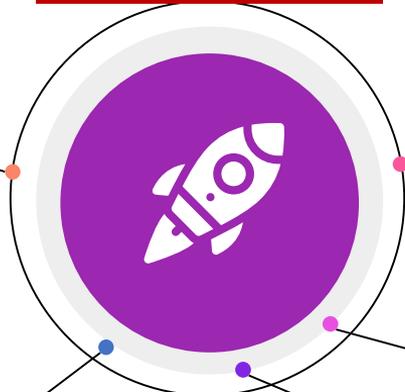
UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
PP 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana UU 25 Tahun 2009



# Pemenuhan Kebijakan Pelayanan Publik



## MAKLUMAT PELAYANAN



Integrasi Layanan Melalui MPP

Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

Forum Konsultasi Publik

Survei Kepuasan Masyarakat

SP4N LAPOR!

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK



Evaluasi Pelayanan Publik

Indeks Pelayanan Publik

# Evaluasi Pelayanan Publik

## Pasal 7 ayat (3) huruf C UU No. 25 Tahun 2009

Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.



**01** Melihat kepatuhan terhadap Undang-undang Pelayanan Publik

**02** Mencari Unit Pelayanan Publik yang dapat menjadi contoh bagi unit lain

**03** Mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberi dampak bagi kesejahteraan masyarakat

# Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima

6. Penyelenggaraan Inovasi

5. Pemanfaatan Teknologi Informasi

4. Pemanfaatan Sarana Pengaduan



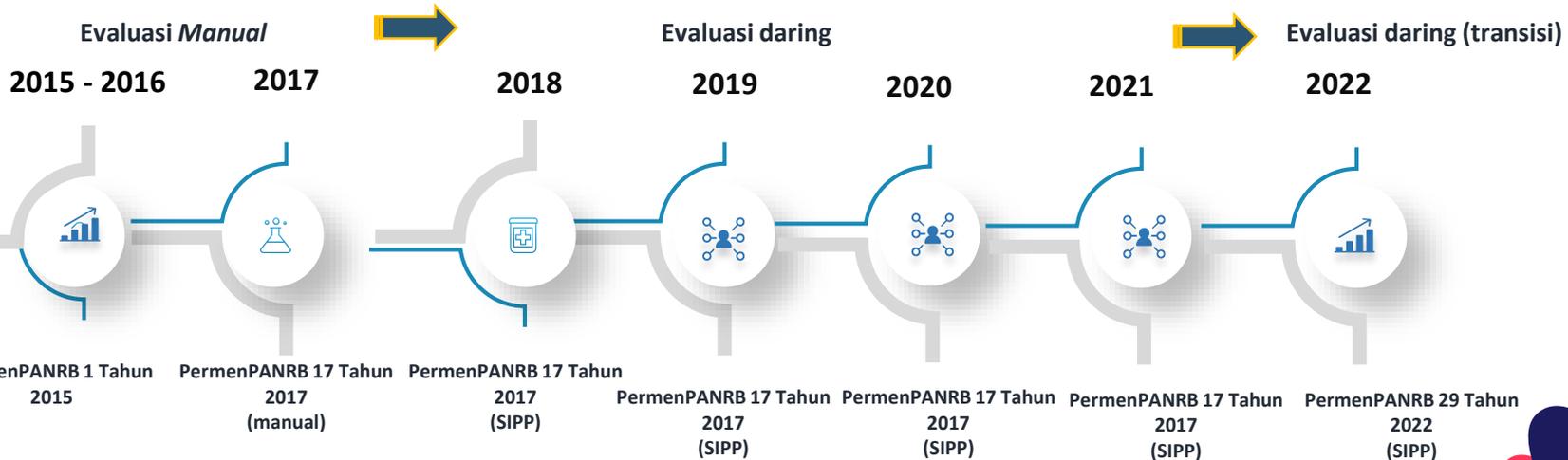
1. Penerapan Kebijakan Pelayanan

2. Peningkatan Profesionalisme SDM

3. Peningkatan Kualitas Sarpras

# Perkembangan Instrumen Evaluasi Pelayanan Publik

Pedoman pelaksanaan evaluasi dan pemantauan evaluasi mengalami penyempurnaan dari tahun ke tahun, terutama dalam penggunaan aplikasi sistem informasi *berbasis internet* melalui domain **Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kementerian PANRB**. Secara khusus pada tahun 2020 dan 2021 pelaksanaan evaluasi dilakukan tidak hanya secara langsung namun juga dilakukan secara daring (*desk evaluation*) pada unit tertentu dengan mempertimbangkan zonasi dan SDM. Pada tahun 2022, evaluasi dilakukan berpedoman pada instrumen transisi.



# Perubahan Instrumen PEKPPP 2022

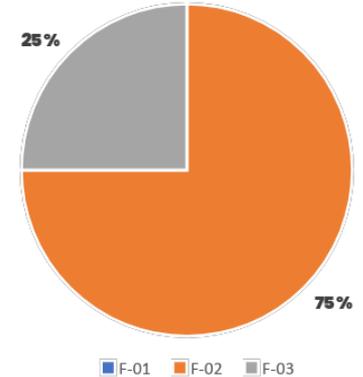
Kode A dan B	Permenpanrb 17/2017	Transisi
Aspek 1	30%	24%
Aspek 2	18%	25%
Aspek 3	15%	18%
Aspek 4	15%	11%
Aspek 5	15%	10%
Aspek 6	7%	12%

## Formulir 2021

Permenpanrb 17/2017 dinilai dengan **komposit**



## Formulir 2022



### Form F02

#### Manual

Kode A	Permenpanrb 17/2017	Transisi
Aspek 1	13	9
Aspek 2	6	5
Aspek 3	7	6
Aspek 4	5	4
Aspek 5	4	4
Aspek 6	1	2
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>30</b>

#### Daring

Kode B	Permenpanrb 17/2017	Transisi
Aspek 1	12	9
Aspek 2	6	5
Aspek 3	7	6
Aspek 4	4	4
Aspek 5	4	3
Aspek 6	1	2
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>29</b>

### Form F03

#### Manual

Kode A	Permenpanrb 17/2017	Transisi
Aspek 1	9	4
Aspek 2	3	3
Aspek 3	5	4
Aspek 4	3	2
Aspek 5	2	1
Aspek 6	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>14</b>

#### Daring

Kode B	Permenpanrb 17/2017	Transisi
Aspek 1	5	4
Aspek 2	3	1
Aspek 3	5	4
Aspek 4	2	1
Aspek 5	2	1
Aspek 6	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>11</b>

# PEKPPP Mandiri

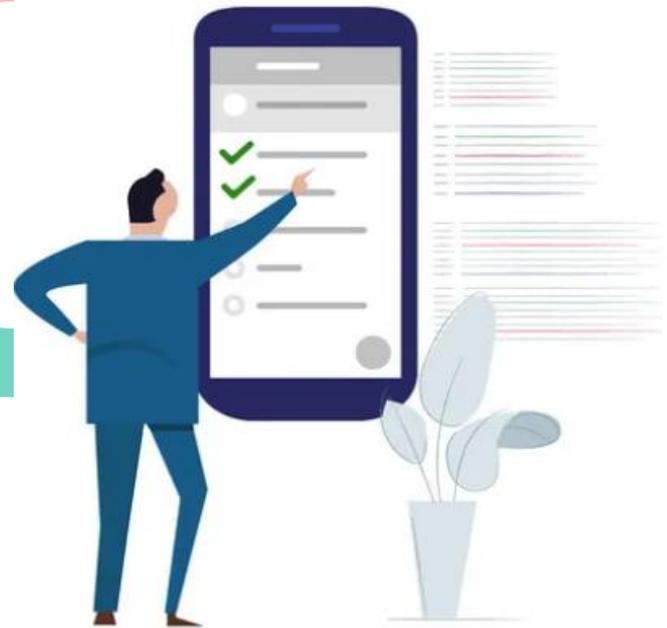
Merujuk arahan Menteri PANRB untuk memaksimalkan digitalisasi dibanding turun lapangan



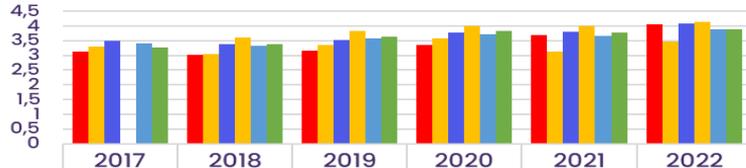
Efisiensi penggunaan sumber daya dengan mencapai target maksimal

Menjangkau ruang lingkup yang selama ini belum dilakukan PEKPPP

Kolaborasi Kementerian PANRB dengan KLD

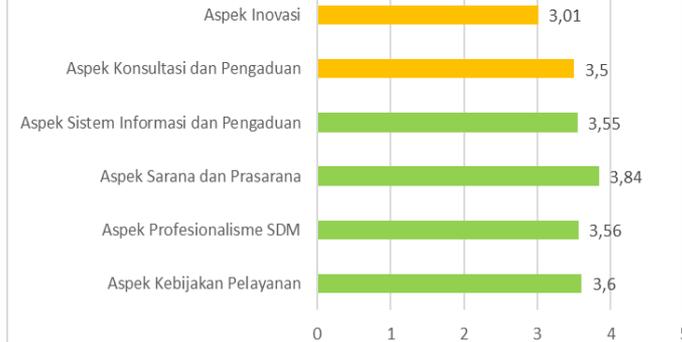


## PERKEMBANGAN INDEKS PELAYANAN PUBLIK



IPP Provinsi	3,12	3,01	3,16	3,36	3,7	4,06
IPP Kabupaten	3,3	3,05	3,36	3,58	3,14	3,47
IPP Kota	3,49	3,38	3,52	3,78	3,8	4,08
IPP K/L	0	3,62	3,83	4	4	4,13
IPP Polri	3,41	3,32	3,57	3,71	3,67	3,88
IPP Nasional	3,28	3,38	3,63	3,84	3,79	3,88

## Nilai Per Aspek Secara Nasional



## TUJUAN EVALUASI

- Memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
- Mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik;
- Melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala; dan
- Memberikan penghargaan kepada Pembina, Penyelenggara, dan/atau Unit Lokus yang berprestasi.

## ASPEK-ASPEK INDEKS PELAYANAN PUBLIK



Kebijakan Pelayanan



Profesionalisme SDM



Sarana Prasarana



Sistem Informasi Pelayanan Publik

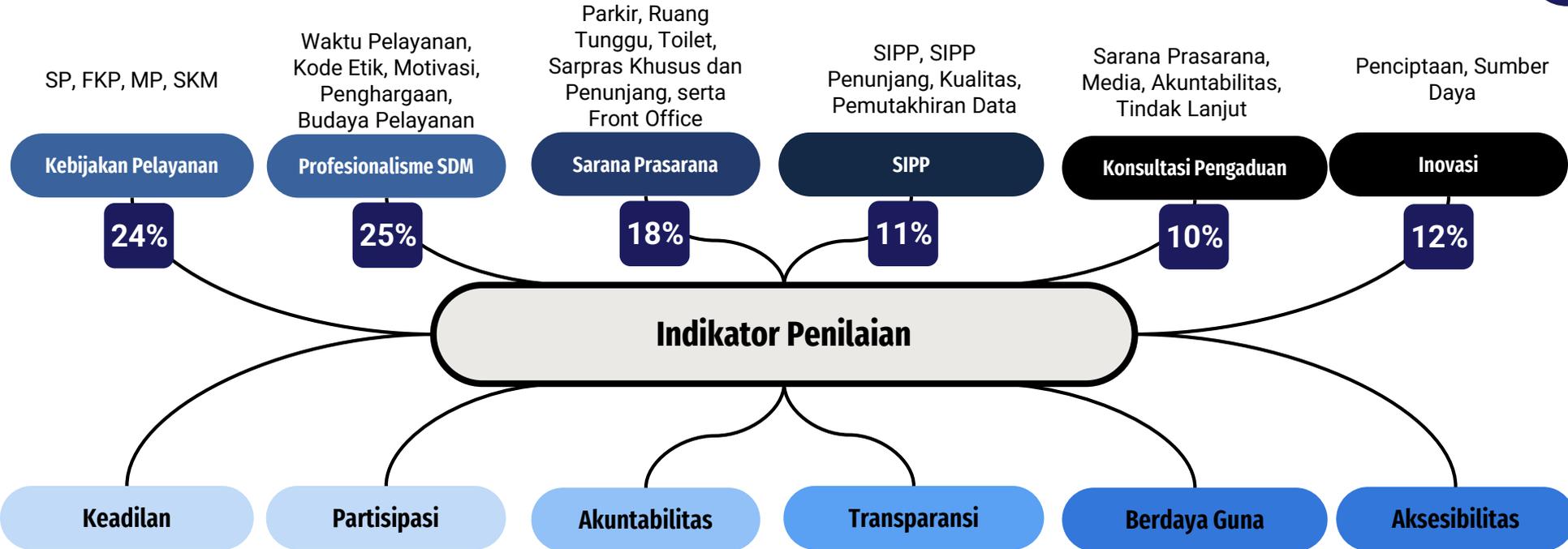


Konsultasi dan Pengaduan

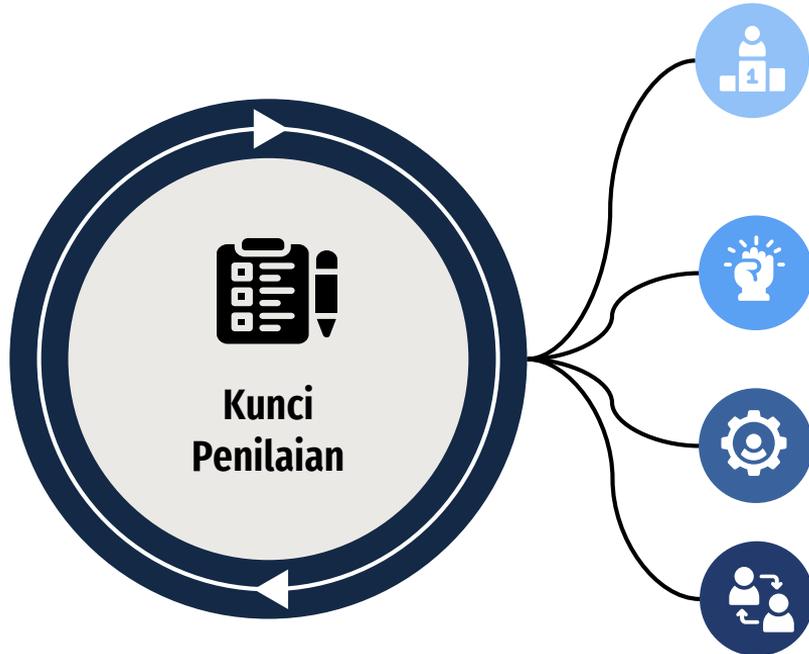


Inovasi Pelayanan

# Aspek dan Prinsip Evaluasi



# Kriteria Penilaian Aspek 1



## Dokumen SP

Dokumen Penyusunan, Isi, Dan Penetapan SP

## Media Publikasi

Melakukan Publikasi SP, MP, dan SKM

## Laporan SKM

Laporan berisi hasil dan tindak lanjut SKM

## Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri PANRB tentang SP, FKP, dan SKM

# Penerapan Kebijakan Standar Pelayanan



## Penyusunan



**Diskusi dan Dialog Dua Arah**



**Mufakat**  
Menyusun berita acara hasil kesepakatan



**Dokumentasi Kegiatan**

- Foto
- Undangan
- Daftar Hadir

## Penetapan



**Ditetapkan** oleh Kepala Unit/Instansi



Membuat dan mempublikasikan **Maklumat Pelayanan**

Standar Pelayanan merupakan 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

- Service Delivery**
1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Manufacturing**
1. Dasar Hukum
  2. Sarana Dan Prasarana, dan/Atau Fasilitas
  3. Kompetensi Pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah Pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana



**Dilakukan Publikasi pada Berbagai Media**

# Pihak yang Terlibat



## Penyelenggara Layanan

Unit yang **menyelenggarakan** layanan publik.



## Pengguna Layanan

**Masyarakat** yang menggunakan layanan pada unit terkait



## Stakeholder Pelayanan Publik

**Pihak lain** yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada unit penyelenggara.



## Ahli/Pakar

Individu/organisasi yang merepresentasikan **keahlian** yang berkaitan dengan layanan yang diberikan



## OMS/LSM

Organisasi masyarakat sipil yang bergerak sesuai pada **isu yang berkaitan** layanan yang diberikan.



## Media Massa

**Pers** sebagai bentuk keterbukaan informasi publik

# Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

## Tujuan

Untuk mengukur **kepuasan masyarakat** sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## Unsur Pengukuran

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## Laporan



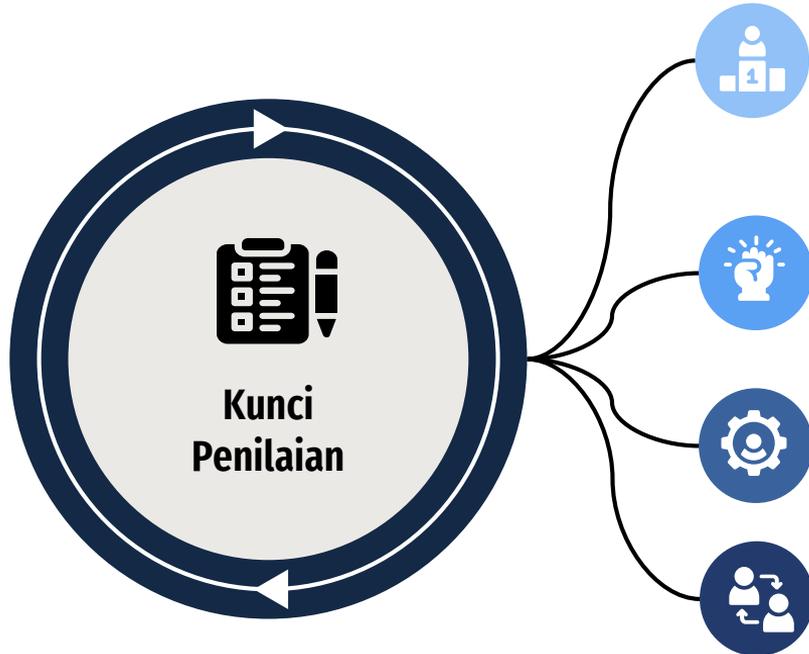
Disusun **Laporan Hasil dan Publikasi SKM**

## Tindak Lanjut



Terdapat **Rencana dan Laporan Tindak Lanjut**

# Kriteria Penilaian Aspek 2



## Kebijakan yang Memudahkan Layanan

Layanan Bergilir, Waktu Tambahan, dan Layanan 24 Jam

## Kode Etik dan Budaya Pelayanan

Komponen Kode Etik dan Budaya Pelayanan

## Motivasi Kerja

Mekanisme yang membuat pekerja meningkat secara motivasi

## Pemberian Penghargaan

Ketentuan dan Kriteria Pemberian Penghargaan

## 2. Peningkatan Profesionalisme SDM

### ❖ PERILAKU WAJIB DALAM MELAYANI



Merespon cepat



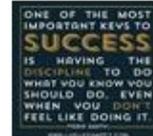
senyum



ramah



sabar,  
mampu meredam emosi



disiplin



tulus



mendengar



peka



menghormati



membantu



tidak segan  
mengucapkan maaf  
atau terima kasih



menawarkan solusi



fokus



dapat dipercaya



panrb  
PUSAT ANALISIS DAN KEBIJAKAN AIR BERSIH DAN KESEHATAN LINGKUNGAN



G20  
INDONESIA  
2022

## Kompeten

Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

## Harmonis

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan

## Loyal

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

## Akuntabel

Kami bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan

# BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

## Adaptif

Kami terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan serta menghadapi perubahan

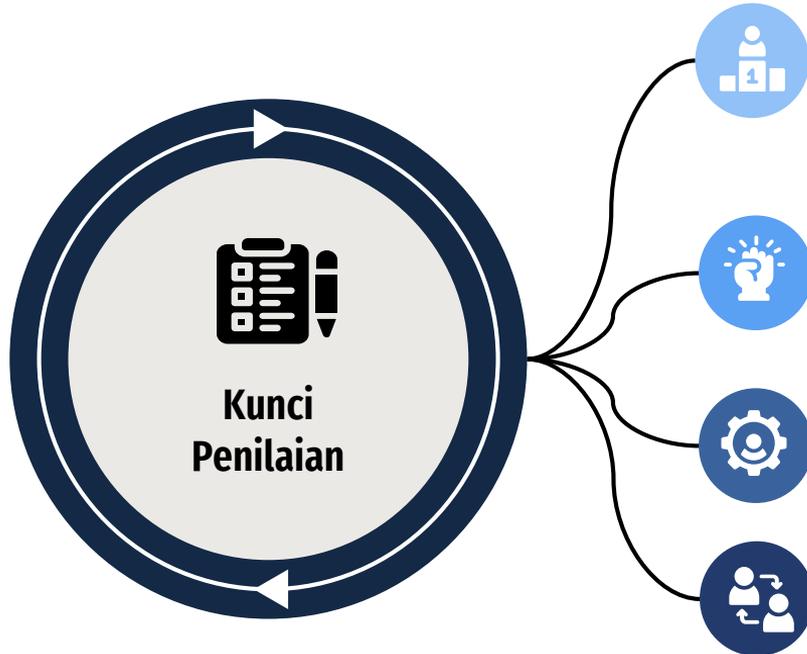
## Berorientasi Pelayanan

Kami berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan pelanggan

## Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis

# Kriteria Penilaian Aspek 3



## Ketersediaan Tempat Parkir

Fasilitas yang dimiliki

## Ruang Tunggu dan FO

Fasilitas yang dimiliki

## Toilet

Kondisi toilet yang layak pakai

## Sarana Prasarana

Kelompok rentan dan penunjang

# 3. Peningkatan Kualitas Sarpras

## SE MENTERI PANRB NO. 66 TAHUN 2020



**1. KURSI RODA**



**2. PINTU MUDAH DIAKSES**



**3. JALAN LANDAI**



**4. LIFT KHUSUS**



**5. SELASAR PENGHUBUNG**



**6. TOILET KHUSUS**



**7. LOKET KHUSUS**



**8. RUANG TUNGGU KHUSUS**



**9. GUIDING BLOCK**



**10. PARKIR KHUSUS**



**11. ALAT BANTU  
TUNANETRA/TUNARUNGU**

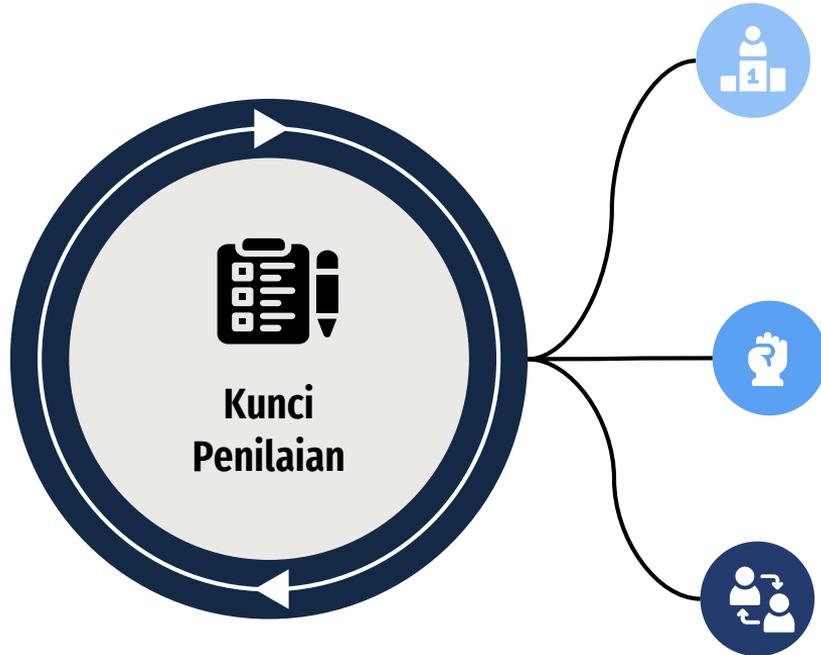


**12. AREA BERMAIN ANAK**



**13. RUANG LAKTASI**

# Kriteria Penilaian Aspek 4



## Sistem Informasi

Pemenuhan SIPP secara elektronik/non dan pengisian pada SIPP Nasional

## SIPP Pendukung

Aplikasi dukungan dalam pelayanan (dapat dari unit kerja lain dalam satu instansi)

## Kualitas SIPP Elektronik

Pengelolaan web, pemutakhiran data, dan tampilan situs

# 5. Pemanfaatan IT

## PENGGUNA MEDIA SOSIAL MAKIN MELONJAK



**191 Juta orang** Pengguna Aktif Media Sosial (Januari 2022), **melonjak** dibanding tahun sebelumnya **170 Juta orang**.



**88,7%**  
Menggunakan WhatsApp



**84,8%**  
Menggunakan Instagram



**81,3%**  
Menggunakan Facebook

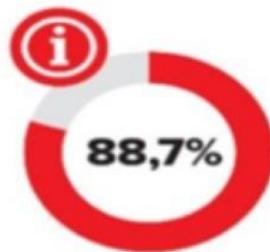


**63,1%**  
Menggunakan TikTok, naik pesat dibanding tahun sebelumnya **38,7%**

# CERMATI PERILAKUNYA, TEPAT PENDEKATANNYA

● **8 jam 36 menit/ hari**  
dihabiskan untuk berinternet

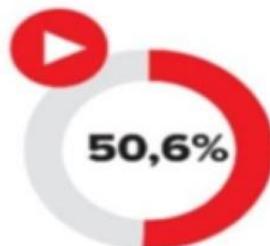
● **3 jam 17 menit/ hari**  
dihabiskan di media sosial,  
jauh lebih banyak dibanding  
membaca media cetak dan  
online 1 jam 47 menit



menggunakan internet  
untuk mencari informasi.  
Anda tidak ada di internet,  
Anda tidak dikenal publik.

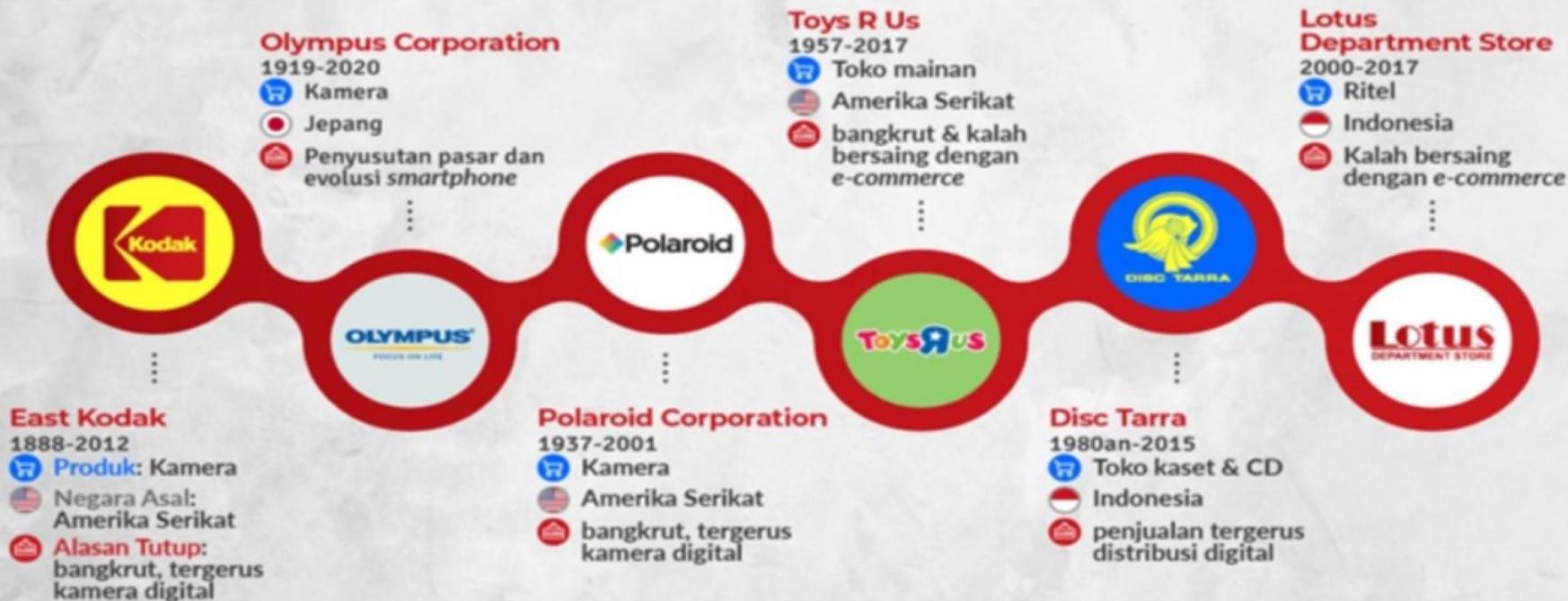


orang tinggal  
di wilayah urban,  
sangat berpengaruh  
pada digitalisasi  
ke depan.



mengakses video  
yang menghibur,  
46,5% video praktis-edukatif.

# ROBOH DIHANTAM **DISRUPSI DIGITAL**



# Transformasi Menciptakan Budaya Pelayanan Prima



**SERVICES  
BY DOCUMENT**



**PAPERLESS**



**E-GOV**



**SMART GOVT**



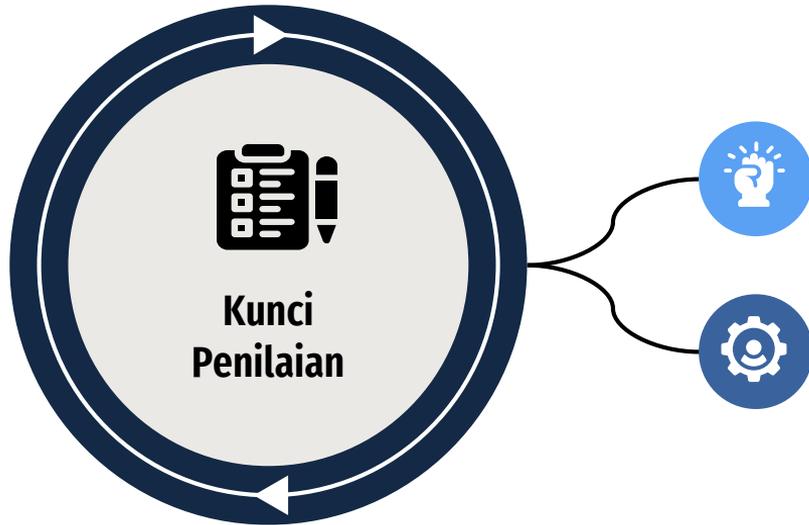
**SATISFACTION**



**HAPPINESS**

Ref: World Govt Summit, Dubai, 2019

# Kriteria Penilaian Aspek 5



## Sarana Prasarana

Media konsultasi dan pengaduan yang digunakan dan SP4N LAPOR! sebagai aplikasi umum

## Substansi Konsultasi Pengaduan

Akuntabilitas pengelolaan dan tindak lanjut hasil konsultasi pengaduan

# 4. Konsultasi & Pengaduan

## Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Pengelolaan pengaduan belum terintegrasi sehingga penanganan berjalan parsial, tidak terkoordinir, terjadi inefisiensi, duplikasi

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik

SP4N dibentuk untuk mendorong **"no wrong door policy"** yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang

### SP4N bertujuan:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik



# Bukti Dukung

## Layanan Informasi dan Pengaduan BBPOM di Yogyakarta

Rekap Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan tahun 2021

No	Jenis Layanan	Januari	Februari	Maret	April	Mai	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
1	Layanan Informasi	120	126	145	121	79	97	51	63	89	118	99	112	1220
2	Layanan Pengaduan	4	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	14

Rekap Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan tahun 2022

No	Jenis Layanan	Januari	Februari	Maret	April	Mai	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
1	Layanan Informasi	103	62	65										230
2	Layanan Pengaduan	0	3	2										5

DATA PENGADUAN KONSUM  
BBPOM YOGYAKARTA TAHUN

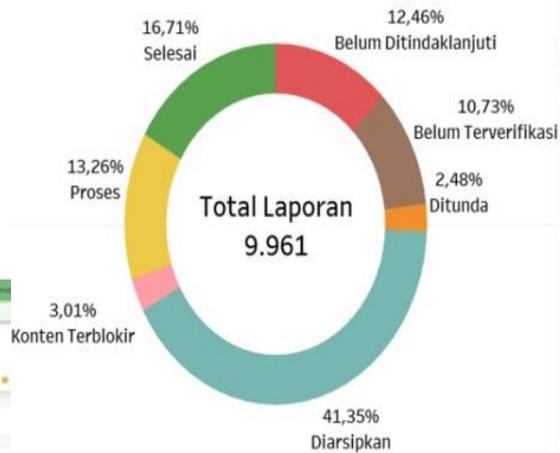
No	Tgl & Penerima Pelapor
1	13-Jan-21 ETTY
2	22-Jan-21 Rizqi
3	25-Jan-21 Opsalema

Kelola Laporan - Balai Besar POM di Yogyakarta

Belum Terverifikasi | Tertunda | Belum Ditindaklanjuti

tracking id / no / pelapor

Admin Pusat - Pengelola SP4N-LAPOR  
Laporan diunggah ke Badan Pengawas Obat dan Makanan oleh Admin Pusat - Pengelola SP4N-LAPOR



- Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya
- Screenshot tampilan pada SP4N-LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti

# Kriteria Penilaian Aspek 6



## Penciptaan Inovasi

Ketersediaan, Prestasi



## Sumber Daya

Kebijakan, Anggaran, Sarpras, SDM, lain-lain

## 6. Penyelenggaraan Inovasi

# INOVASI ATAU MATI

- Nokia yang dulu begitu digdaya kini tak berdaya.
- Kita dulu antre untuk mencetak film, kini bahkan anak usia 20-an tahun tidak kenal lagi merek Kodak.
- Dari 500 Perusahaan yang terdaftar di Fortune 500 (500 Perusahaan teratas dunia) pada 1955, hanya 52 perusahaan yang bertahan di daftar yang sama pada 2020

### CEO Apple Anggap Nokia Jatuh Karena Tak Berinovasi

Oleh [Bayu Galih](#) pada 20 Sep 2013, 14:21 WIB





## 3 STRATEGI INOVASI

1

### Cetuskan Program Inovatif

Gerakan One Agency One Innovation (Satu Instansi Satu Inovasi).  
Wajibkan setiap OPD berinovasi.

2

### Replikasi

Inovasi bisa juga muncul lewat replikasi dari inovasi yang sudah berjalan di tempat lain. Kuncinya ATM: amati, tiru, modifikasi.

3

### Melembagakan Inovasi

Pekerjaan rumah terberat adalah menjaga keberlanjutan inovasi yang telah dijalankan. Artinya, inovasi tidak boleh bergantung pada orang per orang, tapi harus terlembaga dalam suatu instansi. Caranya: jadikan program, siapkan anggarannya, siapkan dasar hukumnya (Perda, Perbup/Perwali).

# Cara Mengembangkan Inovasi

## Gagasan/Ide Kreatif Orisinal



Ide kreatif yang muncul dari internal unit organisasi,

Tahapan:

1. Penyusunan rencana aksi
2. Implementasi inovasi
3. Pemantauan dan Evaluasi implementasi inovasi

## Adaptasi/modifikasi dari inovasi yang sudah ada



- Studi Tiru
- Forum Sharing Knowledge
- Scaling Up

Ide kreatif yang merupakan adaptasi/modifikasi inovasi yang sudah ada.

Tahapan:

1. pemetaan kebutuhan Pelayanan Publik; identifikasi dan penetapan Inovasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan Publik;
2. penyusunan rencana aksi; implementasi Inovasi; dan pemantauan dan evaluasi implementasi inovasi
3. pemantauan dan evaluasi implementasi inovasi
4. implementasi Inovasi; dan pemantauan dan evaluasi implementasi inovasi
5. pemantauan dan evaluasi implementasi inovasi

# LATAR BELAKANG

## - Kondisi Sebelum Adanya Inovasi



PROFESIONALISME APIP

PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI  
BERKELANJUTAN



METODE PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI YANG ADA BELUM  
MENCUKUPI



FUNGSI PERPUSTAKAAN BELUM  
OPTIMAL

PERLU SARANA PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI DENGAN KONSEP SANTAI,  
NYAMAN

**LIBRARY CAFÉ**

Sarana komunikasi informal antar pegawai, APIP dan *stakeholders* lainnya untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman

# PELAKSANAAN LIBRARY CAFÉ

Library café dengan Akademisi



Library café dengan stakeholder



Library café dengan Wakil Bupati Cilacap



- “*Library café* dilaksanakan dengan suasana café yang santai dan nyaman.”
- “*Library café* mengedepankan prinsip egaliter dan tanpa sekat antara atasan dan bawahan”



Library café dengan Gubernur Bengkulu

# DAMPAK

## Setelah Adanya Inovasi



Peningkatan kompetensi APIP dan kesamaan persepsi terkait pengawasan melalui budaya berbagi pengetahuan



Pengawasan BPKP dan APIP menjadi lebih terintegrasi dan terhindar dari silo.



Perbaikan metode pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien.



Pola hubungan antara atasan dan bawahan menjadi lebih cair.



Terjaganya kontinuitas proses bisnis pengetahuan dari pegawai.

Upaya perbaikan dan terobosan (breakthrough) yang perlu dilakukan dalam upaya mewujudkan transformasi pelayanan publik ke depan



## Penyederhanaan aturan di bidang pelayanan publik

- Penyederhanaan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Penyusunan kebijakan partisipasi masyarakat untuk menunjang transformasi pelayanan publik



## Evaluasi dan Pembinaan Penyelenggara Pelayanan Publik

- Evaluasi dilakukan dengan **sektor tematik** sesuai dengan prioritas nasional
- Evaluasi dilakukan 2 tahun sekali
- Pembinaan dilakukan setelah ada hasil dari pelaksanaan evaluasi
- Evaluasi berjenjang (kontekstual) pada daerah prioritas pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan dan transformasi digital

# Skema Model Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

2023/ Tahun  
Ganjil

Hasil IPP Tahun 2022/  
Tahun Genap

Laporan Hasil  
Rekomendasi

Catatan hasil evaluasi dan  
rekomendasi perbaikan per aspek

Lokus dengan nilai  
Sangat Baik dan  
Prima

Evaluasi Mandiri  
/Pemantauan  
pemutakhiran bukti  
dukung

Daerah Prioritas  
Pembinaan

Pendampingan  
langsung

Analisis faktor dan model  
pembinaan:

1. SDM
2. Anggaran
3. Komitmen Pimpinan
4. Daerah 3T
5. Wilayah Timur
6. dst

%IP yang menindaklanjuti hasil  
rekomendasi perbaikan

# Terima Kasih

