

**Contoh Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
1.	Visi-Misi-Motto 1.1 – 1.3 (bobot 5%) Nilai maksimum: 50	(1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi dan Misi	a. Mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan dalam perencanaan b. Mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan. c. Tidak mengacu UU 25/2009 dan dijabarkan d. Tidak mengacu UU 25/2009 dan tidak dijabarkan dalam perencanaan	25 15 10 0	Visi dan Misi diterjemahkan menjadi rencana kerja terukur (sasaran mutu) dan program kerja, penyusunannya mengacu kepada regulasi nasional dan Renstra UB	25
		1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	Motto	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana b. Ada, tidak dipahami pelaksana c. Tidak ada	15 5 0	Motto FISIP telah ditetapkan. Dalam presentasi motto FISIP diletakkan disamping motto UB. Motto FISIP telah disosialisasikan kepada semua Tenaga Kependidikan FISIP. Secara keseluruhan Tenaga Kependidikan FISIP diberikan pemahaman yang cukup tentang motto yang mampu memotivasi dalam memberikan layanan terbaik	15
		(1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan	Pengumuman Motto	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media massa. b. Diumumkan. c. Tidak diumumkan	10 7 0	Motto FISIP (<i>SMART</i>) telah disosialisasikan kepada sivitas akademika di FISIP dan stakeholders lainnya melalui website, papan	10

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
						pengumuman, banner	
2.	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan 2.1 – 2.2 (Bobot 25%) Nilai maksimum: 250	(2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Standar Pelayanan sama sekali tidak mengacu UU 25/2009 d. Tidak ada Standar Pelayanan	200 100 50 0	Sejak tahun 2011, UB menetapkan standar pelayanan sesuai UU No.25 tahun 2009, termasuk di FISIP.	200
		(2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan b. Tidak ada Maklumat pelayanan	50 0	Maklumat pelayanan atau janji layanan FISIP telah ditetapkan dan dipublikasikan dengan dipampangkan dalam bentuk banner	
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3.1-3.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak memiliki	25 10 0	Sejak Nopember 2011, UB telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dengan lingkup layanan akademik beserta aktivitas pendukungnya termasuk di FISIP	25
		(3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak menerapkan	25 10 0	Sesuai lingkup sertifikasi ISO 9001:2008 pada poin 3.1, pelaksanaan SMM di FISIP UB telah mengacu kepada semua regulasi yang berlaku.	25
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	25 10 0	Standard Operating Procedures (SOP) atau Manual Prosedur telah disusun oleh masing-masing unit kerja dan diseragamkan	25

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
						untuk semua unit kerja di FISIP	
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas	a. Ada, dan dipampangkan b. Ada, dan tidak dipampangkan c. Tidak ada uraian tugas	25 10 0	Dengan penerapan SMM ISO 9001:2008, kebijakan dan tupoksi unit kerja dan pegawai di dalamnya telah ditetapkan dan tertuang dalam Manual Mutu, tetapi belum dipampangkan.	10
4.	Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6) (Bobot 17%) Nilai maksimum: 170	(4.1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	30 10 0	Kode etik Tenaga Kependidikan FISIP mengikuti kode etik yang telah ditetapkan di tingkat universitas. Di UB telah ditetapkan Kode Etik Tenaga Penunjang Akademik melalui Surat Keputusan Rektor UB No.317 Tahun 2008. Pelaksanaannya juga mengacu kepada peraturan pemerintah tentang kode etik Tenaga Kependidikan.	30
		(4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	a. Baik b. Cukup c. Kurang	30 10 0	Semua tenaga kependidikan FISIP selalu berusaha ramah dan memiliki semangat membantu dalam memberikan pelayanan.	30
		(4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai	Kedisiplinan	a. Disiplin b. Kurang disiplin	30 10	Semua Tenaga Kependidikan	10

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
		dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan		c. Tidak disiplin	0	FISIP berusaha disiplin dalam menyelesaikan tugas, namun kurang disiplin dalam mematuhi jam kerja	
		(4.4) Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif b. Kurang responsif c. Tidak responsif	30 10 0	Tenaga Kependidikan FISIP selalu berusaha memberikan respon cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan	30
		(4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil	25 10 0	Tenaga Kependidikan FISIP telah dipilih dan dilatih untuk dapat menjalankan program dan memberikan layanan sesuai kapasitas unit kerja	25
		(4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan	Pengembangan pegawai	a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada	25 10 0	FISIP telah memiliki Daftar Kompetensi dan Gap Analysis untuk SDM yang disesuaikan dengan tupoksi dan kapasitas unit kerja, serta dijalankan sesuai kebutuhan	25
5.	Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3) (bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal	Sarana dan Prasarana	a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan	30 15 0	Sarana dan prasarana yang ada telah dioptimalkan untuk dapat menjalankan program dan memberikan pelayanan maksimal	30
		(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan	Kebersihan	a. Sangat Bersih b. Bersih c. Tidak bersih	30 15 0	Ruang kerja cukup bersih untuk dapat memberikan layanan.	15

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
		kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)					
		(5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif b. Ada, tidak efektif c. Tidak ada	20 10 0	Sarana pengaduan elektronik (http://e-complaint.ub.ac.id/) dan Kotak Saran telah ada. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan keluhan melalui sarana touch screen di lobby Fakultas. Pengaduan sudah dikelola secara efektif.	20
6.	Penanganan Pengaduan 6.1-6.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem Pengaduan	a. Ada, dan dikelola dengan baik b. Ada, tidak dikelola dengan baik c. Tidak ada	30 10 0	Sistem dan prosedur pengelolaan keluhan telah ada, dikelola dengan baik oleh PIDK di tingkat Fakultas	30
		(6.2) Petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	a. Ada b. Tidak ada	30 0	Sistem dan prosedur pengelolaan keluhan ditangani oleh unit khusus, yaitu PIDK di tingkat fakultas	30
		(6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	a. 71% - 100 % diselesaikan b. 51% - 70% diselesaikan c. 10% - 50% diselesaikan d. < 10% diselesaikan	20 10 5 0	Keluhan terhadap layanan yang dilakukan FISIP telah dikelola dan dibahas melalui tinjauan manajemen terutama dalam RAPIM, dari semua keluhan yang masuk di tahun 2012, sebesar 88% keluhan telah ditindaklanjuti.	20

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
		(6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu b. Tidak mengacu	20 5	Pengelolaan pengaduan tidak mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009	5
7.	Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4 (bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan	25 10 0	Survei IKM telah dilaksanakan dan dikelola oleh PIDK. Survei IKM dilakukan untuk semua jenis layanan (semua unit kerja).	25
(7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.		Survei IKM	a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu	25 10 0	Survei IKM di UB (termasuk di FISIP) mengacu kepada Kepmenpan No.25 Tahun 2004, termasuk instrumen dan tata cara pemberian skor	25	
(7.3) Rata-rata skor IKM yang diperoleh		Rata-rata Skor IKM	a. 80-100 b. 60 – 79 c. < 60	25 10 0	<u>Nilai IKM di FISIP adalah 55 untuk semua stakeholders</u>	0	
(7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM		Tindak lanjut	a. Ada tindak lanjut b. Tidak ada tindak lanjut	25 0	Hasil IKM telah dibahas dalam tinjauan manajemen di FISIP sebagian telah ditindaklanjuti	25	
8.	Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3 (bobot 7%) Nilai maksimum: 70	(8.1). Sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem Informasi	a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, berfungsi sebagian dan sebagian di-upate c. Tidak ada	25 10 0	Sistem informasi tentang pelayanan secara elektronik di FISIP dapat diakses dalam bentuk website yang selalu up to date, sesuai perkembangan program dan kegiatan.	25
(8.2). Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna		Penyampaian informasi	a. Ada b. Tidak ada	20 0	FISIP memiliki komitmen untuk menyelenggarakan public service, informasi	25	

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai	Self Assessment di FISIP	Nilai FISIP
		layanan				tentang jenis layanan di PJM telah dapat diakses dengan mudah di website http://fisip.ub.ac.id/	
		(8.3).Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	a. Sangat terbuka b. Terbuka c. Tidak terbuka	25 10 0	FISIP selalu berusaha untuk membuka diri tentang semua kegiatan dan program kerja, termasuk jenis pelayanan dan perkembangannya.	25
9.	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2 (bobot 8%) Nilai maksimum: 80	(9.1) Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	a. Ada b. Tidak ada	40 0	FISIP telah menetapkan sasaran mutu (indikator kinerja) yang terukur dan dapat dievaluasi secara berkala, termasuk di dalamnya memuat tentang target dan standar pelayanan Manual Mutu FISIP	40
		(9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja	Pencapaian Target kinerja	a. Tercapai/Melampaui (> 100%) b. Tidak Tercapai (80%-99%) c. Tidak Tercapai (40%-79 %) d. Tidak tercapai (<40%)	40 30 20 0	Rata-rata capaian mutu FISIP akhir tahun 2012 adalah%. Belum dapat mencapai 100%, karena beberapa target sasaran mutu belum terpenuhi	30
				TOTAL NILAI	1000	'NILAI FISIP	905