



BUPATI BOLAANG MONGONDOW UTARA

Yth.
Kepala Perangkat Daerah
di
Tempat

SURAT EDARAN

NOMOR : 1492 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PEMBINAAN DAN EVALUASI MANDIRI KINERJA PEYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA TAHUN 2023

A. Latar Belakang

1. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 6 Ayat (1), (2) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Bupati bertanggungjawab melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, serta melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dan Gubernur.
2. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokras Nomor 29 Tahun 2022, Pasal 11 ayat (1) organisasi penyelenggara dapat melakukan Pelaksanaan Evaluasi Mandiri Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) secara internal, Pasal (2) organisasi penyelenggara menyampaikan laporan hasil PEKPPP mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada penanggungjawab dan Menteri.

Berdasarkan penjelasan sebagaimana dimaksud dalam uraian di atas dan dalam rangka mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif terkait kualitas kinerja pelayanan publik Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, baik aspek kebijakan, profesionalisme

SDM, sarana prasarana, sistem informasi, pengelolaan pengaduan dan inovasi, maka dipandang perlu mengeluarkan surat edaran ini.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

- a. Untuk menilai tingkat kepatuhan Perangkat Daerah dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Untuk menyusun dan menyiapkan bahan kebijakan dalam rangka penetapan Indeks Pelayanan Publik perangkat daerah Tahun 2023;
- c. Untuk menyusun dan menyiapkan bahan kebijakan rencana aksi perbaikan sistem pelayanan publik Pemerintah Daerah;

2. Tujuan

- a. Meningkatnya komitmen dan kompetensi penyelenggara pelayanan publik pada Perangkat Daerah se-Kabupaten Bolaang Mongondow Utara;
- b. Meningkatnya kualitas kinerja dan kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Perangkat Daerah se-Kabupaten Bolaang Mongondow Utara;

C. Ruang Lingkup

Surat edaran ini memuat pedoman evaluasi mandiri (*self assesment*) dan pembinaan (*coaching*) atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada perangkat daerah.

D. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

E. Isi Edaran

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Pelaksanaan pembinaan dan evaluasi mandiri penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP) di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Tahun 2023 adalah untuk mengukur kinerja pelayanan publik melalui penilaian dengan menggunakan instrumen penilaian sebagaimana diatur dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Evaluasi mandiri dilaksanakan dengan prinsip keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas.
4. Aspek-aspek yang akan dievaluasi terdiri dari :

| No | Aspek | Jumlah Indikator | Bobot |
|-----------|--------------------------|-------------------------|--------------|
| 1 | Kebijakan Pelayanan | 9 | 24 % |
| 2 | Profesionalisme SDM | 5 | 25 % |
| 3 | Sarana Prasarana | 6 | 18 % |
| 4 | Sistem Informasi | 4 | 11 % |
| 5 | Konsultasi dan Pengaduan | 4 | 10 % |
| 6 | Inovasi | 2 | 12 % |

5. Perolehan nilai akan ditetapkan dengan kategori sebagai berikut :

| No | Nilai | Kategori | Makna |
|----|--------------|----------|------------------------|
| 1 | 0-1, 00 | F | Gagal |
| 2 | 1,01 – 1, 50 | E | Sangat Buruk |
| 3 | 1,51 – 2,00 | D | Buruk |
| 4 | 2,01 – 2,50 | C- | Cukup (Dengan Catatan) |
| 5 | 2,51 – 3,00 | C | Cukup |
| 6 | 3,01 – 3,50 | B- | Baik (Dengan Catatan) |
| 7 | 3,51 – 4,00 | B | Baik |
| 8 | 4,01 – 4,50 | A- | Sangat Baik |
| 9 | 4,51 – 5,00 | A | Pelayanan Prima |

6. Evaluasi mandiri adalah personalia Bagian organisasi dan perwakilan Perangkat Daerah yang ditetapkan dengan Surat Keputusan.
7. Pelaksanaan pembinaan dan evaluasi mandiri dilaksanakan mulai dari pekan ke 2 (dua) Bulan Oktober sampai dengan pekan terakhir bulan November Tahun 2023.
8. Perangkat Daerah yang memperoleh nilai minimal 3,01 akan mendapatkan penghargaan. Dan untuk Perangkat Daerah yang mendapatkan nilai dibawah dari 3,01 akan mendapatkan pembinaan intensif;
9. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada angka nomor 8 (delapan) akan dilakukan oleh Tim/Pokja Pelayanan Publik Kabupaten yang diatur penjadwalannya secara tersendiri.
10. Hasil pembinaan dan evaluasi mandiri disusun dalam bentuk laporan lengkap untuk selanjutnya akan ditetapkan dan disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Gubernur Sulawesi Utara dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara;

F. Penutup

Demikian Surat Edaran ini disampaikan agar diperhatikan dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Boroko

Pada tanggal 13 Oktober 2023

Pj. BUPATI BOLAANG MONGONDOW UTARA



SIRA JUDIN LASENA