

**Pembobotan Aspek dan Indikator Evaluasi Indeks Pelayanan Publik Tahun 2018**  
Kemendikbud

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot aspek	bobot indikator	Nilai F1	Nilai F2	Nilai F3	Rata-Rata	Konversi 100	Bobot x rata-rata	INDEKS
<b>I. KEBIJAKAN PELAYANAN (13 indikator, 3 fungsi)</b>			<b>30%</b>	100,0%							
1	1.a.K1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik		12,0%	5	5	4,73	4,91	98,22	11,79	0,59
2	1.a.K2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada public (Per Jenis Layanan)		9,5%	5	5		5,00	100,00	9,50	0,48
4	1.a.P	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)		7,7%	4	3	4,60	3,87	77,33	5,95	0,30
5	1.a.T	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.		7,7%	4,1667	4		4,08	81,67	6,29	0,31
6	1.a.Ak	SP telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.		7,7%	5	5		5,00	100,00	7,70	0,39
7	1.a.As	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.		7,7%	3,3333	3	4,60	3,64	72,89	5,61	0,28
8	1.a.B	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)		7,7%	5	5		5,00	100,00	7,70	0,39
9	1.b.T	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.		10,0%	4,375	4		4,19	83,75	8,38	0,42
10	1.c.P	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM		9,9%	4	4	4,73	4,24	84,89	8,40	0,42
11	1.c.T	Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat Hasil survei SKM : Laporan hasil survei SKM tahun 2016		6,7%	1,25	2	4,67	2,64	52,78	3,54	0,18
12	1.c.Ak	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.		6,7%	4	5		4,50	90,00	6,03	0,30
13	1.c.B	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.		6,7%	4	5		4,50	90,00	6,03	0,30
				100,0%						86,92	4,35
<b>II. PROFESIONALISME SDM (13 indikator, 6 fungsi)</b>			<b>18%</b>	100,0%							
15	2.b.Ak.1	Pelaksana layanan yang responsif waktu.		15,7%	5	5	4,60	4,87	97,33	15,28	0,76
16	2.b.Ak.2	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).		11,4%	4	4	4,87	4,29	85,78	9,78	0,49
17	2.d.K	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.		15,9%	3	3		3,00	60,00	9,54	0,48
18	2.e.K1	Pemberian Penghargaan		20,5%	1	1		1,00	20,00	4,10	0,21
19	2.e.K2	Pemberian Sanksi.		15,9%	5	5		5,00	100,00	15,90	0,80
20	2.g.Ak	Budaya Pelayanan		20,6%	3,75	3	4,73	3,83	76,56	15,77	0,79
										70,37	3,52
<b>III. SARANA PRASARANA (10 INDIKATOR, 2 fungsi)</b>			<b>15%</b>	100,0%							
21	3.a.As	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.		13,3%	4,1667	4	4,87	4,34	86,89	11,56	0,58
22	3.b.K1	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman		13,3%	5	5	4,67	4,89	97,78	13,00	0,65
23	3.b.As	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai		13,3%	5	5	4,40	4,80	96,00	12,77	0,64
24	3.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.		20,0%	0,8333	1	4,40	2,08	41,56	8,31	0,42
25	3.d.As1	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/ toko ATK		20,0%	2,5	2	4,53	3,01	60,22	12,04	0,60
26	3.e.As2	Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka		6,8%	5	5		5,00	100,00	6,80	0,34
27	3.e.As4	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.		13,3%	5	5		5,00	100,00	13,30	0,67
				100,0%						77,78	3,89
<b>IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (5 INDIKATOR, 2 fungsi)</b>			<b>15%</b>	100,0%							
28	4.a.T	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.		25,0%	4,0909	0	4,67	2,92	58,38	14,60	0,73
29	4.a.B	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.		25,0%	5	0		2,50	50,00	12,50	0,63
30	4.a.Ak1	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs		25,0%	3,8889	4		3,94	78,89	19,72	0,99
31	4.a.Ak2	Pemutakhiran data dan informasi situs.		25,0%	4	4	4,60	4,20	84,00	21,00	1,05
										67,82	3,39

No	Kode	Prinsip/Indikator	bobot aspek	bobot indikator	Nilai F1	Nilai F2	Nilai F3	Rata-Rata	Konversi 100	Bobot x rata-rata	INDEKS
<b>V. KONSULTASI DAN PENGADUAN (4</b>			<b>15%</b>	100,0%							
33	5.a.K	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua		20,0%	4,375	4	4,73	4,37	87,39	17,48	0,87
34	5.a.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses		20,0%	0	0		0,00	0,00	0,00	0,00
35	5.b.K	Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan		30,0%	4,2857	4	4,67	4,32	86,35	25,90	1,30
36	5.b.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah		30,0%	3	3		3,00	60,00	18,00	0,90
										<b>61,38</b>	<b>3,07</b>
<b>VI. INOVASI (1 INDIKATOR, multi fungsi,</b>			<b>7%</b>	100,0%							
37	6	Tersedia Inovasi (Apabila ada, nilai "5", apabila tidak ada nilai "0")		100,0%	2,5	2		2,25	45,00	45,00	2,25
										<b>45,00</b>	<b>2,25</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>							<b>72,94</b>	<b>3,65</b>

<b>INDEKS PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>3,65</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>KONVERSI 100</b>	<b>72,94</b>		

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (DC)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (DC)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima