

- Yth. 1. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
2. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis

**SURAT EDARAN
NOMOR: SE.3/SU/IV/2024**

**TENTANG
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA BAGI PEMBERI LAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat, maka dipandang perlu untuk melaksanakan penilaian kinerja kepada Pemberi Layanan. Penilaian kinerja tersebut akan ditindaklanjuti dengan pemberian penghargaan kepada Pemberi Layanan, apabila memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan tugas dan fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemberian penghargaan dilakukan oleh Sekretaris Utama atas dasar hasil penilaian kinerja yang dilakukan oleh unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu, dilaksanakan setiap tahun guna peningkatan prestasi kinerja dan pemberian layanan secara efektif dan efisien.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, perlu adanya pedoman penilaian kinerja bagi pemberi layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai pedoman guna melaksanakan penilaian kinerja bagi Pemberi Layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang efektif dan efisien.

2. Tujuan

Terwujudnya peningkatan kinerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Surat Edaran ini meliputi kriteria dan mekanisme pelaksanaan penilaian kinerja bagi Pemberi Layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2014 tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5579);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5878);
6. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2024 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 25);
7. Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 99) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 858);

E. Isi

1. Kriteria Penilaian Kinerja bagi Pemberi Layanan
 - a. kriteria penilaian kinerja bagi Pemberi Layanan didasarkan pada konsep pelayanan prima sebagai berikut:
 - 1) *Attitude* (Sikap) merupakan sebuah kewajiban bagi Pemberi Layanan untuk memiliki sikap yang profesional dalam memberikan layanan kepada Penerima Layanan;
 - 2) *Ability* (Kemampuan) merupakan sebuah kewajiban bagi Pemberi Layanan untuk memiliki kemampuan yang mumpuni sebagai penunjang dalam pemberian layanan kepada Penerima Layanan secara komprehensif;
 - 3) *Attention* (Perhatian) merupakan bentuk kepedulian kepada Pemberi Layanan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan Penerima Layanan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan;
 - 4) *Action* (Tindakan) merupakan tindakan nyata untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dari Penerima Layanan;
 - 5) *Accountability* (Tanggung Jawab) merupakan sikap keberpihakan Pemberi Layanan kepada Penerima Layanan sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian Pemberi Layanan;
 - 6) *Appearance* (Penampilan) merupakan sebuah kewajiban bagi Pemberi Layanan dalam rangka menata penampilan secara fisik

- dan non fisik sebagai refleksi kredibilitas Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
- 7) *Sympathy* (Simpati) merupakan sikap yang simpatik dalam proses pemberian layanan kepada Penerima Layanan.
- b. selain konsep pelayanan prima sebagaimana dimaksud pada huruf a, kriteria penilaian kinerja juga didasarkan pada:
 - 1) Pemberi Layanan memberikan kepuasan bagi Penerima Layanan yang dibuktikan dengan tidak adanya laporan/komplain dari Penerima Layanan; dan
 - 2) Pemberi Layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan.
2. Mekanisme Penilaian Kinerja bagi Pemberi Layanan
 - a. penilaian bagi Pemberi Layanan dilakukan oleh Penerima Layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu setempat menggunakan kriteria penilaian sebagaimana dimaksud pada angka 1 melalui kuesioner atau media penilaian lainnya.
 - b. hasil penilaian kinerja dari Penerima Layanan sebagaimana dimaksud pada huruf a disampaikan oleh unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu kepada Sekretaris Utama.
 3. Tindak Lanjut Penilaian Kinerja
 - a. Pemberian Penghargaan kepada Pemberi Layanan
 - 1) dalam hal hasil penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b dikategorikan sangat baik, maka Pemberi Layanan berhak mendapatkan penghargaan.
 - 2) pemberian penghargaan kepada Pemberi Layanan didasarkan pada hasil penilaian kinerja yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada angka 1.
 - 3) pemberian penghargaan kepada Pemberi Layanan dilakukan oleh Sekretaris Utama setiap 1 (satu) kali dalam setahun.
 - 4) Pemberi Layanan yang berdasarkan hasil penilaian telah memenuhi syarat dan kriteria akan memperoleh:
 - a) piagam dan sertifikat penghargaan dari Sekretaris Utama; dan
 - b) diberikan hadiah dalam bentuk lainnya yang nilainya ditentukan oleh Pimpinan.
 - b. Pemberian Hukuman (*Punishment*) bagi Pemberi Layanan
 - 1) dasar pemberian hukuman (*punishment*) bagi Pemberi Layanan sebagai berikut:
 - a) melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
 - b) mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan;
 - c) meminta dan/atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas dan fungsinya; dan
 - d) melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain.
 - 2) Pemberi Layanan yang terbukti melakukan kelalaian sebagaimana dimaksud pada angka akan diberikan hukuman (*punishment*) berupa:
 - a) pembinaan;
 - b) teguran lisan;
 - c) teguran tertulis;

- d) pemindahan (mutasi); atau
- e) pembebasan dari jabatan.
- 3) hukuman (*punishment*) sebagaimana dimaksud pada angka 2) diberikan berdasarkan pada tahapan yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4. Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan
 - a. Penerima Layanan berhak mendapatkan kompensasi atas kelalaian yang dilakukan oleh Pemberi Layanan dalam memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b angka 1) dan keterlambatan layanan yang diberikan oleh Pemberi Layanan.
 - b. Kompensasi bagi Penerima Layanan sebagaimana dimaksud pada huruf a akan diberikan:
 - 1) penggantian produk layanan sesuai standar; dan/atau
 - 2) cendera mata.

F. Penutup

Kepala Biro Hukum dan Organisasi dan Para Kepala Unit Pelaksana Teknis melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan guna penilaian kinerja dengan berpedoman pada Surat Edaran ini.

Pemberian penghargaan bagi Pemberi Layanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimaksud tidak mengesampingkan pemberian penghargaan lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 1 April 2024

SEKRETARIS UTAMA,
BADAN METEOROLOGI,
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,

DWI BUDI SUTRISNO

Tembusan:

Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika