

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

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	4,83	4,94	98,89	11,87	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%	3,5	2	4,50	3,33	66,67	5,13	0,26
5	1.a.T	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.		7,7%	3,3333	3		3,17	63,33	4,88	0,24
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%	4,1667	4	4,50	4,22	84,44	6,50	0,33
8	1.a.B	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)		7,7%	3,75	4		3,88	77,50	5,97	0,30
9	1.b.T	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.		10,0%	3,75	4		3,88	77,50	7,75	0,39
10	1.c.P	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM		9,9%	4	4	4,70	4,23	84,67	8,38	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	4,60	2,62	52,33	3,51	0,18
12	1.c.Ak	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.		6,7%	2,1429	3		2,57	51,43	3,45	0,17
13	1.c.B	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.		6,7%	3	3		3,00	60,00	4,02	0,20
				100,0%						78,65	3,93
<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%	3	3	4,70	3,57	71,33	11,20	0,56
16	2.b.Ak.2	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan).		11,4%	3	3	4,80	3,60	72,00	8,21	0,41
17	2.d.K	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.		15,9%	5	4		4,50	90,00	14,31	0,72
18	2.e.K1	Pemberian Penghargaan		20,5%	2	2		2,00	40,00	8,20	0,41
19	2.e.K2	Pemberian Sanksi.		15,9%	4	4		4,00	80,00	12,72	0,64
20	2.g.Ak	Budaya Pelayanan		20,6%	2,5	3	4,80	3,43	68,67	14,15	0,71
										68,78	3,44
<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%	2,5	2	4,40	2,97	59,33	7,89	0,39
22	3.b.K1	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman		13,3%	3,75	3	4,60	3,78	75,67	10,06	0,50
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%	2,5	2	4,60	3,03	60,67	12,13	0,61
25	3.d.As1	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/ toko ATK		20,0%	2,5	2	4,50	3,00	60,00	12,00	0,60
26	3.e.As2	Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka		6,8%	5	4		4,50	90,00	6,12	0,31
27	3.e.As4	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.		13,3%	5	4		4,50	90,00	11,97	0,60
				100,0%						72,95	3,65
<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	4	5,00	4,36	87,27	21,82	1,09
29	4.a.B	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.		25,0%	3,3333	3		3,17	63,33	15,83	0,79
30	4.a.Ak1	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs		25,0%	3,3333	3		3,17	63,33	15,83	0,79
31	4.a.Ak2	Permutakhiran data dan informasi situs.		25,0%	4	4	4,70	4,23	84,67	21,17	1,06
										74,65	3,73

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	4,70	4,36	87,17	17,43	0,87
34	5.a.As	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses		20,0%	3	2		2,50	50,00	10,00	0,50
35	5.b.K	Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan		30,0%	5	5	4,80	4,93	98,67	29,60	1,48
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>75,03</b>	<b>3,75</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%	3	2		2,50	50,00	50,00	2,50
										<b>50,00</b>	<b>2,50</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>							<b>72,87</b>	<b>3,64</b>

<b>INDEKS PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>3,64</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>KONVERSI 100</b>	<b>72,87</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