



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM
NOMOR 329 TAHUN 2018
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PENGANUGERAHAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TELADAN
TINGKAT PROVINSI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pembinaan aparatur Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan KUA, diperlukan adanya Petunjuk Pelaksanaan Penilaian dan Penganugerahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Teladan Tingkat Provinsi sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan KUA;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membuat Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian dan Penganugerahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Teladan Tingkat Provinsi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Penetapan Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia tanggal 21 Nopember 1946 Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Rujuk di seluruh Daerah Luar Jawa dan Madura (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 694);
2. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang: Pelaksanaan Undang Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan (Lembaran Negara Tahun 1975 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3050);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1252);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita

Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

7. Keputusan Menteri Agama Nomor 168 tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 117 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Pemilihan Kinerja Unit Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pemilihan Kinerja Unit Pelayanan Publik;
11. Instruksi Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama;
12. Instruksi Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Peningkatan Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PENGANUGERAHAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TELADAN TINGKAT PROVINSI
- KESATU : Menetapkan Petunjuk Pelaksanaan Penilaian dan penganugerahan KUA Kecamatan Teladan Tingkat Provinsi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Petunjuk Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU untuk dipergunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan penilaian unit kerja KUA Kecamatan Teladan.
- KETIGA : Segala pembiayaan akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran DIPA Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Tahun 2018.
- KEEMPAT : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 557 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pemilihan Kantor Urusan Agama Teladan Tingkat Nasional dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL

BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM

MUHAMMADIYAH AMIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM
NOMOR TAHUN 2018
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PENGANUGERAHAN KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN TELADAN TINGKAT PROVINSI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUA Kecamatan, adalah unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, bertanggung jawab pada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Sebagai salah satu unit pelayanan publik, KUA dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, meliputi pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk, penyusunan statistik dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA, melaksanakan tata usaha dan rumah tangga KUA, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, kemasjidan, bimbingan syariah, serta penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Mengingat besarnya tugas dan fungsi tersebut, KUA harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat, untuk itu perlu mendapat perhatian dalam pembinaan, evaluasi, dan penilaian kinerja seluruh unsur yang ada di dalamnya. Sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pencapaian pelayanan pada KUA Kecamatan, diperlukan penilaian kinerja secara berjenjang mulai dari kabupaten/kota dan provinsi. Oleh karena itu diperlukan pedoman pelaksanaan penilaian dan penganugerahan KUA Kecamatan Teladan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud:

Sebagai pedoman pelaksanaan penilaian dan Penganugerahan KUA Kecamatan Teladan.

2. Tujuan:

- a. Memberikan bimbingan dan motivasi peningkatan kinerja KUA Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Ditjen Bimas Islam.
- c. Terlaksananya Penganugerahan Layanan KUA Kecamatan Teladan tingkat Provinsi.
- d. Terpilihnya 34 KUA Kecamatan Teladan tingkat Provinsi.

C. Sasaran

Sasaran Penilaian dan Penganugerahan KUA Teladan adalah KUA Kecamatan yang dinilai dan dipilih oleh tim penilai pada tingkat Kabupaten/Kota dan Tingkat Provinsi.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

1. Pendahuluan
2. Mekanisme penyelenggaraan dan penilaian KUA teladan
3. Penetapan juara, pembinaan dan penganugerahan
4. Penutup.

BAB II

MEKANISME PENYELENGGARAAN DAN PENILAIAN

A. Mekanisme Penyelenggaraan

1. Tingkat Kabupaten/Kota

Penyelenggaraan penilaian KUA Kecamatan Teladan tingkat Kabupaten/Kota dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota membentuk panitia penyelenggara dan Tim Penilai terdiri dari unsur pejabat teknis Kementerian Agama dan pelaksana di lingkungan Kementerian Agama;
- b. Kementerian Agama Kabupaten/Kota melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan Penilaian KUA Kecamatan Teladan mulai bulan April sampai dengan bulan Mei.

2. Tingkat Provinsi

Penyelenggaraan KUA Kecamatan Teladan Tingkat Provinsi dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama membentuk panitia penyelenggara dan Tim Penilai terdiri dari unsur pejabat teknis dan pelaksana di lingkungan Kementerian Agama;
- b. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi melakukan penyelenggaraan kegiatan KUA Kecamatan Teladan Tingkat Provinsi dengan peserta terbaik dari masing – masing Kabupaten/Kota pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli.

3. Tugas Panitia

Tugas panitia penyelenggaraan pemilihan KUA Teladan yaitu:

- a. Menyiapkan surat menyurat dan administrasi lainnya;
- b. Menyiapkan dan memfasilitasi kebutuhan Tim Penilai;
- c. Membuat laporan pelaksanaan.

4. Tugas Tim Penilai

- a. Melakukan penilaian, meliputi:
 - Pemantauan langsung kondisi layanan;
 - Pemeriksaan dokumen pelaksanaan layanan;
 - Melakukan wawancara inovasi layanan.
 - Menetapkan hasil penilaian.
- b. Melaporkan hasil penilaian secara berjenjang.

B. Persyaratan

1. KUA Kecamatan yang diusulkan belum pernah menjadi KUA Teladan Tingkat Provinsi 2 (dua) tahun sebelumnya.

2. Kepala KUA Kecamatan telah menduduki jabatan minimal 2 tahun.

C. Tahapan Penilaian

Tahapan penilaian KUA Kecamatan Teladan dilaksanakan sebagai berikut :

1. Tingkat Kabupaten/Kota

- a. Tim melaksanakan penilaian terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan yang berada di wilayahnya untuk memilih salah satu yang terbaik berdasarkan kriteria yang ditetapkan sebagai KUA Kecamatan Teladan yang mewakili Kabupaten/Kota.
- b. Tim penilai melaporkan hasil penilaian KUA Kecamatan Teladan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- c. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melaporkan hasil penyelenggaraan KUA Kecamatan Teladan tingkat Kabupaten/Kota kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

2. Tingkat Provinsi

- a. Tim bertugas melaksanakan penilaian terhadap peserta terbaik dari masing – masing Kabupaten/Kota yang berada di Wilayah Provinsi berdasarkan kriteria yang ditetapkan, untuk menjadi teladan di tingkat Provinsi.
- b. Tim penilai melaporkan hasil penilaian KUA teladan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.
- c. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama melaporkan hasil penyelenggaraan KUA Kecamatan Teladan tingkat Provinsi kepada Direktur Jenderal Bimbingan masyarakat Islam Cq. Direktur Bina KUA dan Keluarga Sakinah.

D. Komponen Penilaian

Komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Standar pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan, persyaratan, tarif pelayanan, waktu penyelesaian layanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Adanya visi, misi dan motto pelayanan yang diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan.
- b. Standar Biaya, Maklumat Pelayanan yang mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik yang tersusun dan dipublikasikan.
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang diterapkan dalam SOP dan Uraian Tugas yang jelas.
- d. Sumber Daya Manusia yang diimplementasikan dalam Kode Etik Pegawai, sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan respon dan tingkat keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
- e. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Pelayanan dan kondisi sarana pengaduan layanan.
- f. Penanganan Pengaduan meliputi prosedur pengelolaan pengaduan, petugas khusus dan kurun waktu penyelesaian masalah.
- g. Sistem Informasi Pelayanan Publik dilakukan secara terbuka dalam penyampaian informasi dan pengelolaan melalui media online.

- h. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan berupa penetapan target kinerja secara terukur

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pelayanan, perlu dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- i. Sarana dan prasarana

3. Inovasi

Inovasi adalah gagasan, replikasi sistem, dan ide-ide kreatif lainnya yang diimplementasikan dan berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan pada KUA, namun tidak bertentangan dengan regulasi yang telah ada. Indikator penilaian komponen inovasi meliputi:

- a. Gagasan

Gagasan dapat berupa ide baru atau replikasi sistem dari lembaga lain yang akan mendorong peningkatan kualitas layanan KUA secara menyeluruh.

- b. Implementasi

Implementasi gagasan dibagi ke dalam dua tahap: 1) dalam proses uji coba, 2) telah diterapkan sepenuhnya.

- c. Manfaat

Gagasan harus berdampak terhadap dua aspek: 1) kepuasan masyarakat, 2) peningkatan kinerja KUA.

E. Metode Penilaian

Dalam melaksanakan penilaian terhadap KUA Teladan digunakan metode sebagai berikut:

1. Kunjungan lapangan dan penelaahan dokumen

- a. Kunjungan lapangan dimaksudkan untuk melihat secara langsung penyelenggaraan layanan KUA dalam bentuk dokumentasi dan visualisasi riil.
- b. Penelaahan dokumen terkait standar layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat dan Inovasi KUA Kecamatan.

2. Wawancara

Tim penilai dapat melakukan wawancara untuk kepentingan pendalaman penilaian terhadap pegawai KUA atau pihak terkait lainnya.

3. Presentasi

KUA dapat melakukan presentasi di hadapan tim penilai untuk memperdalam aspek gagasan inovasi.

BAB III
PENETAPAN TELADAN, PEMBINAAN DAN PENGANUGERAHAN

A. Penetapan Teladan

1. Penetapan Teladan dituangkan dalam Surat Keputusan Tim Penilai dan disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kanwil Kementerian Agama Provinsi.
2. Peraih KUA Kecamatan teladan pada setiap tingkatan terdiri dari:
 - a. Teladan I
 - b. Teladan II
 - c. Teladan III
 - d. Teladan Harapan I
 - e. Teladan Harapan II
 - f. Teladan Harapan III

B. Pembinaan

Pembinaan bertujuan menyampaikan berbagai informasi, regulasi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Bimbingan Masyarakat Islam, dalam rangka menambah wawasan, pengetahuan dan keterampilan aparatur KUA Kecamatan guna meningkatkan mutu layanan.

Bentuk pembinaan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

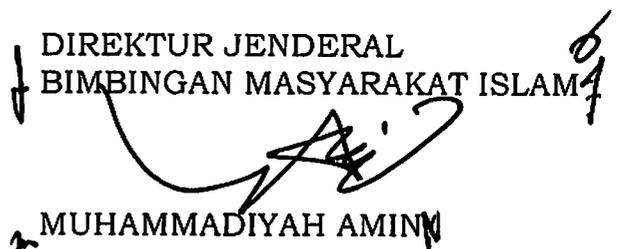
1. Supervisi pelaksanaan KUA Kecamatan Teladan di Kabupaten/Kota dan Provinsi oleh Ditjen Bimbingan Masyarakat Islam.
2. Kegiatan sosialisasi, bimbingan dan seminar yang dilaksanakan di Jakarta

C. Penganugerahan

1. Penganugerahan KUA Kecamatan Teladan diselenggarakan di Jakarta oleh Menteri Agama.
2. KUA Teladan Tingkat Provinsi yang akan disertakan dalam Penganugerahan KUA teladan di tingkat pusat, diharuskan membuat profil KUA dengan format terlampir.

BAB IV
PENUTUP

1. Pedoman Penilaian KUA Kecamatan Teladan ini menjadi acuan dalam Penyelenggaraan Penilaian KUA Kecamatan Teladan mulai dari tingkat Kabupaten/Kota dan Provinsi;
2. Standard penilaian KUA Teladan dibuat sebagaimana terlampir, dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Pedoman Penilaian KUA Kecamatan Teladan ini.

DIREKTUR JENDERAL
BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM

MUHAMMADIYAH AMIN

**LAMPIRAN
FORM A**

PENILAIAN KUA KECAMATAN TELADAN TAHUN 2018

Provinsi	:	_____
Kabupaten/Kota	:	_____
Nama KUA Kecamatan	:	_____
Nama Kepala KUA	:	_____
Alamat	:	_____
Telpon/Fax	:	_____
Email	:	_____
Luas Tanah & Bangunan	:	_____
Status Tanah & Bangunan	:	_____
Jumlah Penghulu	:	_____
Jumlah Pegawai non penghulu	:	_____
Penduduk muslim	:	_____
Data Nikah Per Tahun	:	_____

....., 2018
Kepala KUA Kec.

.....
NIP.

FORM B
STANDARD PENILAIAN KINERJA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

A. Standar Layanan (50%) Nilai maksimal 500

1. Visi, misi, dan moto (bobot 4% / nilai maksimum 40);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Visi dan misi	a. Ada dan diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan	1. Papan Visi dan Misi terpasang 2. Pegawai KUA mampu memahami dan menjelaskan visi dan misi 3. Melaksanakan tugas pencatatan nikah	15
		b. Ada dan tidak diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan	1. Papan Visi dan Misi terpasang 2. Pegawai KUA BELUM memahami visi dan misi 3. KUA Melaksanakan tugas pencatatan nikah	10
		c.. Tidak ada tapi diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan	a. Papan Visi dan Misi TIDAK terpasang b. Pegawai KUA mampu memahami dan menjelasakn visi dan misi	5
2	Motto pelayanan	a. Ada, dipahami, dan memotivasi pelaksana	- Papan Motto terpasang - Pegawai hafal motto pelayanan - Pegawai mampu menjelaskan dan mencontohkan motto pelayanan	15
		b. Ada, tidak dipahami, dan memotivasi pelaksana	- Papan Motto terpasang - Pegawai BELUM hafal motto pelayanan - Pegawai TIDAK mampu menjelaskan dan mencontohkan motto pelayanan	5
		c. Tidak ada	Papan motto tidak terpasang	0
3	Publikasi Moto pelayanan	a. Diumumkan secara luas melalui berbagai media	Diumumkan melalui pamflet dan sejenisnya	10
		b. Diumumkan terbatas	Hanya terpasang dalam kantor KUA	5
		c. Tidak diumumkan	Tidak terpasang dalam kantor juga tidak dipublish dalam media lainnya	0

2. Standar dan maklumat pelayan (bobot 5% / nilai maksimum 50);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Penerapan dalam Standar Pelayanan publik	a. Standar Pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009	- KUA mengetahui dan memahami UU NO 25 tahun 2009 tentang layanan publik - KUA telah menyusun alat kelengkapan layanan meliputi: SOP, maklumat pelayanan, informasi kehendak nikah, informasi biaya nikah, prosedur pendaftaran nikah.	25
		b. Standar Pelayanan tidak semua jenis atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009	- KUA tidak mengetahui UU NO 25 tahun 2009 tentang layanan publik - KUA telah menyusun alat kelengkapan layanan meliputi: SOP, maklumat pelayanan, informasi kehendak nikah, informasi biaya nikah, prosedur pendaftaran nikah.	20
		c. Tidak ada Standar Pelayanan	KUA TIDAK memiliki alat kelengkapan layanan meliputi: SOP, maklumat pelayanan, informasi kehendak nikah, informasi biaya nikah, prosedur pendaftaran nikah.	0
2	Maklumat Pelayanan	a. Disusun dan dipublikasikan	Terpasang dalam/luar kantor KUA	25
		b. Tidak ada Maklumat pelayanan	Tidak terpasang di dalam/luar kantor KUA	0

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur (bobot 5% / nilai maksimum 50);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	a. Ada dan diterapkan	- KUA telah memiliki SOP - Pegawai mampu menjelaskan SOP berikut contoh penerapannya	25
		b. Ada, tidak diterapkan	- KUA Memiliki SOP - Pegawai tidak dapat menjelaskan SOP dalam praktiknya	15
		c. Tidak ada	Tidak memiliki SOP	0
2	Penetapan uraian tugas yang jelas	a. Ada, dan dipampangkan	- KUA telah memiliki uraian tugas - Uraian tugas dipampang	25
		b. Ada, dan tidak dipampangkan	KUA telah memiliki uraian tugas, namun tidak dipampang	15
		c. Tidak ada uraian tugas	KUA tidak memiliki uraian tugas	0

4. Sumber daya manusia (bobot 12,5% / nilai maksimum 125);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Penerapan pedoman kode etik Pegawai	a. Ada, dan diterapkan	- KUA telah menyusun kode etik pegawai - Pegawai mampu menjelaskan kode etik dan mampu memberikan contoh penerapan kode etik	20
		b. Ada, tidak diterapkan	KUA telah menyusun kode etik pegawai, namun pegawai TIDAK memahami/tidak dapat menjelaskan kode etik	15
		c. Tidak ada	Tidak memiliki kode etik pegawai	0
2	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	a. Baik	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	25
		b. Cukup	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	15
		c. Kurang	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	0
3	Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	a. Disiplin	- Melihat absensi - Melihat catatan kinerja harian	25
		b. Kurang disiplin	- Melihat absensi - Melihat catatan kinerja harian	10
		c. Tidak disiplin	- Melihat absensi - Melihat catatan kinerja harian	0
4	Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	a. Responsif	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	15
		b. Kurang responsif	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	10
		c. Tidak responsif	Menanyakan pendapat masyarakat (pengguna layanan) terhadap kualitas layanan, menggunakan metode sampling	0
5	Tingkat keterampilan Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	a. Terampil	Melakukan pengujian keterampilan kerja kepada pegawai KUA (misal: membuat surat, buatkan duplikat buku nikah)	20
		b. Kurang terampil	Melakukan pengujian keterampilan kerja kepada pegawai KUA (misal: membuat surat, buatkan duplikat buku nikah)	10
		c. Tidak terampil	Melakukan pengujian keterampilan kerja kepada pegawai KUA (misal: membuat surat, buatkan duplikat buku nikah))	0
6	Penetapan kebijakan	a. Ada, sesuai kebutuhan	KUA melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi	20

pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan		pegawai terkait kualitas layanan sesuai dengan tugas dan fungsi KUA	
	b. Ada, tidak sesuai kebutuhan	KUA melaksanakan kegiatan/program peningkatan kompetensi pegawai DI LUAR tugas dan fungsi KUA	10
	c. Tidak ada	KUA TIDAK melaksanakan kegiatan/program peningkatan kompetensi pegawai	0

5. Sarana dan prasarana pelayanan (bobot 3,5% / nilai maksimum 35);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Sarana dan prasarana pelayanan	a. Dipergunakan secara optimal	- ATK digunakan secara optimal dan dilaporkan - Komputer digunakan untuk melakukan pelayanan - WiFi digunakan untuk pelayanan dan sosialisasi KUA	15
		b. Dipergunakan, tidak optimal	- Layanan internet hanya digunakan untuk satu jenis layanan saja - ATK banyak terbuang dan tidak dilaporkan	10
		c. Tidak dipergunakan	- Perangkat ATK terbengkalai	0
2	Kondisi Sarana dan prasarana pelayanan	a. Bersih	Kondisi KUA nyaman untuk masyarakat pengguna layanan	20
		b. Cukup bersih	Kondisi KUA sudah nyaman untuk masyarakat pengguna layanan, namun masih perlu penataan	10
		c. Tidak bersih	KUA tidak nyaman untuk masyarakat pengguna layanan	0

6. Penanganan Pengaduan (bobot 10% / nilai maksimum 100);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Sistem /prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	a. Ada, dan dikelola dengan baik	Kotak pengaduan tersedia (baik format kotak atau layanan SMS, dll), dan setiap aduan langsung ditindaklanjuti	30
		b. Ada, tidak dikelola dengan baik Kotak dan media pengaduan ada, namun tidak digunakan	Kotak pengaduan tersedia (baik format kotak atau layanan SMS, dll), namun aduan yang masuk tidak ditindaklanjuti	15
		c. Tidak ada	Tidak memiliki kotak aduan	0
2	Petugas khusus/unit yang	a. Ada petugas khusus	Menugaskan pegawai untuk menangani aduan secara profesional	30

	menangani pengelolaan pengaduan	b. Tidak ada petugas khusus	Pengelolaan aduan dilakukan oleh siapa saja, tidak ada pegawai yang ditunjuk khusus menanganinya	10
3	Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	a. 71% - 100% diselesaikan	Pemeriksaan dokumen aduan	40
		b. 51% - 70% diselesaikan	Pemeriksaan dokumen aduan	30
		c. 10% - 50% diselesaikan	Pemeriksaan dokumen aduan	20
		d. < 10% diselesaikan	Pemeriksaan dokumen aduan	5

7. Sistem informasi pelayanan publik (bobot 5% / nilai maksimum 50);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Penyampaian informasi melalui website	a. Ada dan di-update	Kehendak nikah dipublikasikan melalui SIMKAH atau papan pengumuman sejenis dan update	15
		b. Ada dan tidak di-update	Kehendak nikah dipublikasikan melalui SIMKAH atau papan pengumuman sejenis, namun TIDAK update	5
		c. Tidak ada	Kehendak nikah TIDAK dipublikasikan melalui SIMKAH papan pengumuman sejenis	0
2	Sistem pengelolaan administrasi nikah	a. Ada aplikasi SIMKAH, berfungsi dan di-update	Menggunakan SIMKAH dalam pencatatan pendaftaran dan dokumentasi peristiwa nikah	20
		b. Ada aplikasi SIMKAH, tetapi tidak berfungsi	SIMKAH telah tersedia, namun tidak menggunakannya dalam pencatatan pendaftaran dan dokumentasi peristiwa nikah	10
		c. Tidak ada	Belum menerapkan simkah	0
3	Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan melalui website	a. Sangat terbuka	Melakukan wawancara kepada pengguna layanan terkait keterbukaan informasi biaya nikah, prosedur nikah dan hal terkait lainnya	15
		b. Terbuka	Melakukan wawancara kepada pengguna layanan terkait keterbukaan informasi biaya nikah, prosedur nikah dan hal terkait lainnya	10
		c. Tidak terbuka	Melakukan wawancara kepada pengguna layanan terkait keterbukaan informasi biaya nikah, prosedur nikah dan hal terkait lainnya	0

8. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (bobot 5% / nilai maksimum 50)

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Penetapan target kinerja pelayanan	a. Ada	KUA memiliki target kinerja pelayanan yang dibuktikan dengan dokumen	25
		b. Tidak ada	KUA tidak memiliki target kinerja pelayanan	0
2	Tingkat Pencapaian	a. Tercapai/Melampaui (> 100%)	Pemeriksaan dokumen	25

target kinerja	b. Tidak Tercapai (80% - 99%)	Pemeriksaan dokumen	20
	c. Tidak Tercapai (40% - 79 %)	Pemeriksaan dokumen	15
	d. Tidak Tercapai (<40%)	Pemeriksaan dokumen	0

B. Indeks kepuasan masyarakat (bobot 30% / nilai maksimum 300);

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan	Kuesioner dibagikan kepada SELURUH pengguna jasa (dibuktikan dengan dokumen)	100
		b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan	Kuesioner dibagikan kepada SEBAGIAN pengguna jasa (dibuktikan dengan dokumen)	75
		c. Tidak dilaksanakan	Kuesioner TIDAK dibagikan	0
2	Rata-rata skor IKM yang diperoleh	a. 75 – 100	Pemeriksaan dokumen kuesioner IKM	100
		b. 50 – 74	Pemeriksaan dokumen kuesioner IKM	75
		c. < 50	Pemeriksaan dokumen kuesioner IKM	0
3	Tindak lanjut dari hasil survei IKM	a. Ada tindak lanjut	Hasil penghitungan IKM ditindaklanjuti oleh KUA	100
		b. Tidak ada tindak lanjut	Hasil penghitungan IKM tidak ditindaklanjuti oleh KUA	0

C. Inovasi (20%) nilai maksimum 200;

NO	INDIKATOR	KONDISI LAPANGAN	URAIAN INDIKATOR	NILAI
1	Gagasan	A. Ada, Sesuai dengan Regulasi	Gagasan inovasi dapat berupa ide baru atau replikasi dari sistem lain dan sesuai dengan regulasi kelembagaan KUA	70
		B. Ada, Tidak sesuai dengan Regulasi	Gagasan inovasi dapat berupa ide baru atau replikasi dari sistem lain, namun tidak sesuai dengan regulasi kelembagaan KUA	50
		C. Tidak ada	Tidak memiliki inovasi	0
2	Implementasi	A. Sudah dilaksanakan	Gagasan inovasi telah diterapkan	60
		B. Proses/uji coba	Gagasan inovasi dalam proses penerapan/uji coba	30
		C. Belum dilaksanakan	Gagasan belum diterapkan	0
3	Manfaat	A. Gagasan berdampak terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas kerja KUA	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan masyarakat meningkat Pelayanan KUA efektif dan efisien 	70
		B. Manfaat gagasan inovasi hanya dirasakan KUA	Gagasan hanya berdampak positif bagi internal KUA, namun tidak meningkatkan kepuasan masyarakat	50
		C. Tidak ada	Gagasan tidak berdampak bagi masyarakat maupun kelembagaan KUA	0

FORM C
REKAPITULASI NILAI AKHIR
PENILAIAN KUA KECAMATAN TELADAN

I. Standar Pelayanan = 50%

NO	Komponen Visi, misi, dan motto pelayanan (K1)	Komponen Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (K2)	Komponen Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (K3)	Komponen Sumber Daya Manusia (K4)	Komponen Sarana dan Prasarana Pelayanan (K5)	Komponen Penanganan Pengaduan (K6)	Komponen Sistem Informasi Pelayanan Publik (K7)	Komponen Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan (K8)	NILAI TOTAL KOMPONEN NTK= K1+K2+K3+ K4+K5+K6+K7+K8
1	2	3	4	5	6	7	9	10	11

II. Indeks Kepuasan Masyarakat = 30%

NO	Pelaksanaan Survey IKM dalam Periode Penilaian (K1)	Rata-rata Score IKM (K2)	Tindak Lanjut dari Hasil Survey IKM (K3)	NILAI TOTAL KOMPONEN IKM = K1+K2+K3
1	2	3	4	6

III. Inovasi = 20%

NO	Gagasan (K1)	Implementasi (K2)	Manfaat (K3)	NILAI TOTAL KOMPONEN INOVASI = K1+K2+K3
1	2	3	4	6

Tim Penilai:

1.....

NILAI AKHIR :

2.....

NTK = PL + IKM+INOVASI :
