



GUBERNUR SULAWESI TENGAH

- Yth.
1. Para Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
 2. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

SURAT EDARAN

NOMOR **18** TAHUN 2026

TENTANG

**PETUNJUK PELAKSANAAN DAN PETUNJUK TEKNIS PEMANTAUAN
DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
MANDIRI DI PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2026**

A. PETUNJUK PELAKSANAAN

1. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Pelayanan Publik Perangkat Daerah di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2026 berdasar kepada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;

4. 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020 tentang Budaya Kerja, Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 16 Tahun 2024 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2024-2026;

II. Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi nasional telah mengalami perubahan paradigma secara signifikan. Perubahan paradigma pelaksanaan reformasi birokrasi ini diawali dengan terbit Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Perubahan paradigma tersebut, terlihat dari berubahnya fokus pelaksanaan reformasi birokrasi dari yang sebelumnya berfokus pada mewujudkan sasaran reformasi birokrasi melalui 8 (delapan) area perubahan salah satunya pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Merujuk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perbaikan atas kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari seluruh instansi penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas untuk diwujudkan. Dalam Pasal 7 ayat (3) huruf c dinyatakan bahwa Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Selain itu, dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b juga mengamanatkan kepada Penanggung jawab untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

PEKPPP merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mempercepat peningkatan tersebut maka dibutuhkan strategi khusus berupa pelaksanaan PEKPPP yang dilakukan secara mandiri. Strategi ini digunakan untuk menghasilkan gambaran evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yang lebih komprehensif, tidak terbatas pada lokus evaluasi yang ditentukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) secara periodik. Tentunya hal ini juga dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip digitalisasi dan kolaborasi yang sudah seharusnya dikedepankan dalam reformasi birokrasi. Dimana hasil akhir dari pelaksanaan PEKPPP Mandiri ini merupakan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang menjadi salah satu fokus pemenuhan pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi General.

Berdasarkan uraian di atas dan dalam rangka mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif terkait penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis terkait PEKPPP secara Mandiri oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

III. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini disusun untuk memberikan panduan kepada perangkat daerah dalam melakukan tahapan Pengukuran IPP Perangkat Daerah.
2. Sedangkan tujuan penyusunannya adalah untuk menjamin ketepatan dan pemenuhan dalam peningkatan kualitas Kebijakan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh perangkat daerah.

IV. Ruang Lingkup Pelaksanaan

Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

V. Indikator dan Bobot Penilaian

Indikator dan Bobot Penilaian Pengukuran IPP Perangkat Daerah Terintegrasi di Provinsi Sulawesi Tengah, meliputi:

1. Komponen penilaian yang terdiri dari :

No.	Aspek Penilaian	Bobot Penilaian	Indikator Penilaian
1.	Kebijakan Pelayanan	24%	1. Keadilan 2. Partisipasi 3. Akuntabilitas 4. Transparansi 5. Berdaya Guna 6. Aksesibilitas
2.	Profesionalisme SDM	25%	
3.	Sarana dan Prasarana	18%	
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	11%	
5.	Konsultasi dan Pengaduan	10%	

2. Klasifikasi Penilaian :

Adapun hasil penilaian tersebut dengan interval nilai poin yang terbagi dalam 7 (tujuh) kategori sebagai berikut:

No	Kategori	Nilai	Predikat	Interpretasi
1.	A	4,51-5,00	Pelayanan Prima	Perangkat daerah yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan
2.	A-	4,01-4,50	Sangat Baik	Perangkat daerah sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator
3.	B	3,51-4,00	Baik	Perangkat daerah sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.

4.	B-	3,01-3,50	Baik (Dengan Catatan)	Perangkat daerah sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
5.	C	2,51-3,00	Cukup	Perangkat daerah belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum

3. Penghargaan dan Sanksi :

a. Penghargaan

Hasil Evaluasi Pengukuran IPP Perangkat Daerah diberikan penghargaan berupa Piagam Penghargaan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah tentang Penghargaan Kepala Daerah dan bagi perangkat daerah yang mendapatkan penilaian Terbaik diberikan Penghargaan berupa Piala/Plakat Kepala Daerah atau bentuk penghargaan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Sanksi

Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan pemenuhan penilaian diberikan Surat Teguran/Peringatan dari Kepala Daerah atau sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

VI. Mekanisme Pelaksanaan

Mekanisme Pengukuran IPP Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah terdiri dari :

1. Mekanisme Pelaksanaan PEKPPP, meliputi:

- Penilaian PEKPPP Mandiri, dilaksanakan oleh Tim Evaluator Biro Organisasi;
- Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah melakukan pengisian Form Ketersediaan Pemenuhan Indikator dari 6 (enam) Aspek Penilaian (F01), dengan didukung oleh Dokumen/Foto yang dimasukkan ke dalam **Aplikasi Berani Service**; dan
- Hasil data ini kemudian dilakukan supervisi dari Tim Kementerian PANRB selanjutnya hasil akhirnya diterbitkan oleh Pemerintah Daerah melalui Biro Organisasi.

2. Pelaksanaan Pengukuran IPP Perangkat Daerah Terintegrasi di Provinsi Sulawesi Tengah dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

No.	Tahapan Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Pendampingan	11 s/d 20 Mei 2026	Unit Lokus Evaluasi
2	Pengisian F01 / Pada Aplikasi Berani Service	08 s/d 13 Juni 2026	Seluruh Unit Lokus Evaluasi
3	Penilaian oleh Tim Evaluator	15 s/d 20 Juni 2026	Seluruh Evaluator
4	Perbaikan Pengisian F01/ pada Aplikasi Berani Service	22 s/d 24 Juni 2026	Seluruh Unit Lokus Evaluasi
5	Pengawasan Evaluator	25 s/d 27 Juni 2026	Seluruh Evaluator
6	Pengolahan Nilai oleh Tim KEMENPANRB	29 Juni s/d 03 Juli 2026	Tim Kementerian PANRB
7	Penerbitan Indeks Pelayanan Publik Tahun 2026	2026	Disampaikan langsung oleh Kepala Daerah

B. PETUNJUK TEKNIS

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
KEBIJAKAN PELAYANAN (9 Indikator, 5 Prinsip)				
1.	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan. 1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen. 2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen. 3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan. 4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan. 5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev.	17.0%	24%	1. Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan 2. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan 3. Berita Acara, Foto, Notulen 4. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik
2.	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat 0. Penyusunan SP tanpa melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait (stakeholder). 1. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 1 unsur masyarakat. 2. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 2 unsur masyarakat. 3. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 3 unsur masyarakat. 4. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 4 unsur masyarakat. 5. Penyusunan SP telah melibatkan minimal 5 unsur masyarakat.	14,0%		1. Berita acara 2. Daftar hadir penyusunan SP 3. Notulen 4. Foto Kegiatan 5. Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
3.	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery. 0. Tidak ada publikasi SP. 1. Tersedia publikasi SP hanya sebagian dari komponen service delivery baik pada media cetak/non elektronik maupun media elektronik. 2. Tersedia publikasi SP seluruh komponen service delivery pada 2 atau lebih media publikasi namun belum dipublikasikan pada SIPP Nasional. 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen service delivery pada 2 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 4. Tersedia publikasi SP seluruh komponen service delivery pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional. 5. Tersedia publikasi SP seluruh komponen service delivery pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional.	7,0%		- Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk/media publikasi Standar Pelayanan yang dimiliki <i>Screenshot</i> publikasi di SIPP
4.	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas Standar Pelayanan dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti. 0. Tidak dilaksanakan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 1. Dilakukan peninjauan ulang 3 tahun atau lebih terhadap seluruh jenis layanan. 2. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih terhadap sebagian jenis layanan. 3. Dilakukan peninjauan ulang 2 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan. 4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan. 5. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan	14,0%		- BA FKP peninjauan SP - Laporan yang berisi: Berita Acara Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan dari Rencana Aksi - Laporan penyusunan SP tahun sebelumnya - Foto Kegiatan

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
5.	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 0. Tidak tersedia Maklumat Pelayanan 1. Tersedia Maklumat Pelayanan namun belum ditetapkan. 2. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan namun isinya belum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 3. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 4. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik. 5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik.	10,0%		1. Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan, yang berisikan : • Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai SP; • Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus; • Pernyataan kesediaan menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi bila pelayanan tidak sesuai SP 2. Foto atau screenshot dari berbagai bentuk Publikasi Maklumat Pelayanan yang dimiliki
6.	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB 0. Belum melaksanakan SKM. 1. Sudah melaksanakan SKM namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku. 2. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB yang berlaku. 3. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik. 4. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik. 5. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.	17,0%		Dokumen lengkap laporan SKM yang meliputi: 1. 9 Unsur Penilaian; 2. Rencana Tindak Lanjut; 3. Publikasi SKM

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
7.	Jumlah media publikasi hasil SKM. 0. Tidak dipublikasikan. 1. SKM dipublikasikan pada 1 (satu) media publikasi. 2. SKM dipublikasikan pada 2 (dua) media publikasi. 3. SKM dipublikasikan pada 3 (tiga) media publikasi. 4. SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi. 5. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya.	7,0%		Pilihan publikasi SKM 1. Media Cetak/Non Elektronik; 2. Media Elektronik; 3. Media Sosial; 4. Website; 5. Aplikasi; 6. Papan Reklame
8.	Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindaklanjuti. 0. Tidak ada rencana tindak lanjut SKM. 1. Ada rencana tindak lanjut tapi belum dilaksanakan. 2. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan kurang dari 30%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 3. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 30-80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 4. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya. 5. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.	7,0%		Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM yang berisikan Rencana Tindak Lanjut dan Bukti Dukung Pelaksanaannya
9.	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis Pelayanan 0. Rekomendasi hasil SKM tidak ditindaklanjuti. 1. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 tahun setelah laporan SKM diterbitkan. 2. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 9 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 3. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 6 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.	7,0%		1. Laporan SKM lengkap yang mencantumkan waktu penerbitan laporan 2. Laporan tindak lanjut hasil SKM yang memuat waktu dikeluarkannya laporan

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	4. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 3 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. 5. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan			
PROFESIONALISME SDM (5 indikator, 3 Prinsip)				
10.	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan 0. Tidak memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja. 2. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 1 unsur lainnya. 3. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 2 unsur lainnya. 4. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 3 unsur lainnya. 5. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya.	10,0%	25%	Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll), Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur, dan Foto kegiatan. Bentuk penyesuaian waktu pelayanan dapat berupa : - Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja berupa surat keputusan, peraturan yang berlaku, dan sejenisnya. - Tidak ada jeda pelayanan yang berarti istirahat pegawai dilakukan secara bergilir (shift) yang dapat dibuktikan dari publikasi jam layanan kepada masyarakat. - Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan (masih di hari kerja). - Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun dalam kondisi tertentu (Misal: Pembukaan CPNS, LAPOR SPT Tahunan). - Penambahan waktu layanan di luar hari kerja namun secara rutin. - Layanan 24 Jam: layanan yang merupakan inti pelayanan dan pendaftaran. Tidak termasuk layanan konsultasi dan informasi.
11.	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi 0. Tidak tersedia aturan kode etik dan kode perilaku. 1. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan hanya meliputi nilai dasar hak dan kewajiban. 2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak kewajiban dan 1 (satu) unsur lainnya.	20,0%		Dokumen penetapan Kode Etik dan Perilaku minimal oleh Kepala Perangkat Daerah. Unsur kode etik meliputi: - Hak dan kewajiban; - larangan KKN; - larangan diskriminasi; - sanksi; - penghargaan.

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	3. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 2 (dua) unsur lainnya. 4. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 3 (tiga) unsur lainnya. 5. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.			
12.	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 0. Tidak tersedia mekanisme peningkatan motivasi kerja. 1. Tersedia 1 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 2. Tersedia 2 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 3. Tersedia 3 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 4. Tersedia 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja 5. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja	20,0%		Bukti pelaksanaan kegiatan peningkatan motivasi. Bentuk peningkatan motivasi berupa : 1. pemberian penghargaan; 2. pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat; 3. pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa; 4. program konseling; 5. program tim/capacity building; 6. mekanisme lainnya yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja, Pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll
13.	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi 0. Tidak ada pemberian penghargaan. 1. Ada pemberian penghargaan hanya berdasarkan 1-2 unsur kecuali kinerja. 2. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-5 unsur kecuali kinerja. 3. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 1-2 unsur termasuk kinerja. 4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.	20,0%		Dokumen/Surat Keputusan penetapan kriteria pemberian penghargaan. Kriteria yang dimaksud meliputi : 1. Kinerja : SKP 2. Kehadiran 3. Kerja sama; 4. Inovatif/kreatif 5. Penampilan 6. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal. 7. Kriteria lainnya

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	5. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja.			
14.	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya Pelayanan 0. Tidak menerapkan budaya layanan. 1. Pelaksana pelayanan menerapkan 1 (satu) unsur budaya pelayanan. 2. Pelaksana pelayanan menerapkan 2 (dua) unsur budaya pelayanan. 3. Pelaksana pelayanan menerapkan 3 (tiga) unsur budaya pelayanan. 4. Pelaksana pelayanan menerapkan 4 (empat) unsur budaya pelayanan, 5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.	30,0%		Foto penerapan budaya pelayanan, unsur Budaya Pelayanan antara lain : 1. Seragam : 2. Identitas nama 3. PIN/atribut/logo perangkat daerah 4. Aturan penerapan 5S 5. Nilai-nilai budaya layanan bisa dalam bentuk slogan, motto, maskot, dan sebagainya.
SARANA DAN PRASARANA (6 indikator, 3 Prinsip)				
15.	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 0. Tidak tersedia tempat parkir 1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 1 fasilitas parkir. 2. Tersedia tempat parkir dan memiliki 2 fasilitas parkir. 3. Tersedia tempat parkir dan memiliki 3 fasilitas parkir. 4. Tersedia tempat parkir dan memiliki 4 fasilitas parkir. 5. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir.	15%	18%	Foto Fasilitas Parkir dengan jelas, dengan melihat ketersediaan fasilitas antara lain : 1. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat: terdapat pemisahan yang jelas antara kendaraan roda 2 dan 4 yang diberikan marka. 2. Petugas parkir: terdapat petugas yang berjaga di area parkir. 3. Pemeriksaan karcis/kartu parkir: setiap pengunjung diberikan kartu/karcis sebagai bukti kepemilikan kendaraan yang digunakan. 4. CCTV: lokasi parkir dilengkapi dengan CCTV yang aktif dan dipantau melalui monitor. 5. Penitipan jaket/helm. 6. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain). 7. Drive Thru.
16.	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap. 0. Tidak tersedia fasilitas apapun.	23%		Foto Fasilitas Ruang Tunggu dengan jelas. Terdiri atas fasilitas wajib dan penunjang. • Fasilitas wajib

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	1. Tersedia fasilitas wajib. 2. Tersedia fasilitas wajib dan 1 fasilitas pelengkap. 3. Tersedia fasilitas wajib dan 2 fasilitas pelengkap. 4. Tersedia fasilitas wajib dan 3 fasilitas pelengkap. 5. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.			1. Kursi tunggu; 2. Pendingin/sirkulasi ruangan: terdapat pendingin ruangan yang berupa AC/kipas angin atau ruang tunggu memiliki sirkulasi udara yang baik • Fasilitas Penunjang a. Mesin antrian dilengkapi monitor: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani. b. Televisi : ruang tunggu dilengkapi televisi yang menyala sebagai bentuk fasilitas bagi pengguna layanan yang sedang menunggu antrian. c. Bahan bacaan : terdapat bahan bacaan yang dapat digunakan pengguna layanan seperti majalah, koran, buku, dll. d. Pengisi daya baterai alat komunikasi/charger booth: terdapat sumber listrik yang dapat digunakan pengguna layanan untuk melakukan pengisian daya alat komunikasi e. Hotspot/wifi : terdapat hotspot/wifi yang aktif dan dapat digunakan oleh pengguna layanan. f. Air minum : disediakan air minum bagi pengguna layanan baik berupa kemasan atau galon. g. Hal-hal lainnya yang mendukung kenyamanan ruang tunggu
17.	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. 0. Tidak tersedia toilet pengguna layanan.Tersedia fasilitas wajib. 1. Toilet pengguna layanan dengan 1 kondisi. 2. Toilet pengguna layanan dengan 2 kondisi. 3. Toilet pengguna layanan dengan 3 kondisi. 4. Toilet pengguna layanan dengan 4 kondisi. 5. Toilet pengguna layanan dengan 5 atau lebih kondisi.	20%		Foto Kondisi Toilet. Kondisi minimal toilet layak pakai yakni : 1. Ketersediaan toilet pria dan wanita: terdapat pemisahan antara toilet pria dan wanita . 2. Wastafel : terdapat wastafel dengan kran air yang berfungsi dengan baik. 3. Toiletries : fasilitas penunjang dalam toilet yang meliputi tissue, sabun, tempat sampah, dll. 4. Air bersih .

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
				5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet. 6. Fasilitas lain yang mendukung.
18.	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 0. Tidak tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 1. Tersedia 1 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 2. Tersedia 2 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 3. Tersedia 3 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 4. Tersedia 4 sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 5. Tersedia 5 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	20%		Foto Fasilitas Sarpras Kelompok Rentan dengan jelas. Fasilitas Sarpras tersebut antara lain : - Pintu masuk yang mudah diakses: pintu masuk yang memiliki jalan landai dan tidak terdapat halangan/rintangan yang menyulitkan pengguna layanan kelompok rentan; - Selasar yang menghubungkan semua ruangan; - Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat; - Ruang tunggu khusus: terdapat tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan kelompok rentan dalam ruang tunggu; - Ruang Laktasi: terdapat ruang khusus yang bersih, nyaman, dan aman serta dapat digunakan oleh pengguna layanan/petugas layanan; - Arena bermain anak: terdapat ruang atau tempat khusus yang dapat digunakan oleh anak-anak dari pengguna layanan/petugas layanan untuk bermain.
19.	Tersedia sarana prasarana penunjang. 0. Tidak tersedia fasilitas penunjang. 1. Tersedia 1 fasilitas penunjang. 2. Tersedia 2 fasilitas penunjang. 3. Tersedia 3 fasilitas penunjang. 4. Tersedia 4 fasilitas penunjang. 5. Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.	11%		Foto Fasilitas Sarpras Penunjang dengan Jelas. Sarana Prasarana Penunjang antara lain : 1. Fotocopy/ATK: terdapat sarana fotokopi yang mudah diakses pengguna layanan 2. P3K: Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan 3. APAR: Alat Pemadam Api Ringan 4. Kantin: terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan. 5. Ruang Ibadah: terdapat tempat ibadah yang dapat digunakan pengguna layanan 6. Area merokok di luar ruang pelayanan 7. Jalur evakuasi/titik kumpul 8. Tempat Sampah: Tersedia wadah yang memisahkan jenis sampah 9. CCTV

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
20.	Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian Informasi di unit layanan. 0. Tidak tersedia sarana FO informasi layanan. 1. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.	11%		Foto Kondisi Front Office dengan Jelas yang meliputi sebagai berikut : 1. Petugas khusus: terdapat petugas khusus yang memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan. 2. Meja/kursi: terdapat meja/kursi yang digunakan pengguna layanan dalam proses bertanya terkait kebutuhan layanan. 3. Layar/display informasi yang menampilkan informasi terkait layanan yang tersedia. 4. Bahan cetak informasi layanan. 5. Register tamu (manual/elektronik).
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (4 Indikator, 3 Prinsip)				
21.	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik 0. Tidak tersedia sistem informasi pelayanan publik baik elektronik maupun non elektronik 1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi). 2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik non elektronik melalui media lisan (pusat informasi) serta media papan pengumuman dan media cetak. 3. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik elektronik namun belum online (e-kiosk/ display TV/ layar monitor). 4. Tersedia Sistem informasi pelayanan publik berbasis online/website. 5. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.	30,0%	11%	Foto/screenshot dari sistem informasi. Baik informasi pada : a. media lisan (pusat informasi/resepsionis); b. media cetak/non elektronik; c. media elektronik <i>offline</i> (e-kiosk/ display TV/ layar monitor); d. media elektronik <i>online</i> (sosial media atau <i>website</i>).
22.	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan	20,0%		Foto/screenshot SIPP Pendukung Layanan. Kondisi SIPP Pendukung Layanan

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	0. Tidak tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan publik. 1. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 1 kondisi. 2. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 2 kondisi. 3. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 3 kondisi. 4. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan 4 kondisi. 5. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan lebih dari 4 kondisi.			1. Layanan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR, 2. Survey Kepuasan Masyarakat, 3. SDM: Aplikasi atau website pengelola kepegawaian, 4. FAQ, 5. Pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, 6. Atau unsur pendukung lainnya.
23.	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi) 0. SIPP Elektronik tidak terhubung secara daring. 1. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan. 2. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses. 3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami. 4. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id). 5. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, navigasi yang mudah dipahami, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan kompatibel.	20,0%		Foto/screenshot Sistem Informasi yang dimiliki. Aspek yang diperhatikan : • Tata letak • Kejelasan Menu • Kemudahan Penggunaan Menu • Kompatibilitas tampilan web dan mobile/ ponsel • Domain situs pemerintahan
24.	Pemuktahiran data dan informasi kanal digital	30,0%		Foto/screenshot Pemutakhiran/ unggahan berkala yang dilakukan (utamakan untuk menunjukkan tanggal mengunggah informasi maupun

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	0. Tersedia data dan informasi pelayanan publik yang tidak dimutakhirkan. 1. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara tahunan. 2. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik telah dilakukan secara semesteran. 3. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik secara bulanan. 4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara mingguan. 5. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.			berita).
KONSULTASI PENGADUAN (4 Indikator, 2 Prinsip)				
25.	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas 0. Tidak tersedia Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan. 1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 1 kondisi. 2. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 2 kondisi. 3. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 3 kondisi. 4. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 4 kondisi. 5. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih kondisi.	20,0%	10%	Foto Kondisi Sarana Pengaduan secara tatap muka. Fasilitas Sarana Pengaduan meliputi : 1. Kotak saran/pengaduan; 2. Ruang khusus; 3. Petugas khusus; 4. Air minum/makanan ringan; 5. Register Konsultasi dan Pengaduan; 6. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan (poster/spanduk/leaflet/buku/dokumen/bahan cetak lain).
26.	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 0. Tidak ada sarana dan petugas. 1. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu dengan front office.	25,0%		Foto media konsultasi pengaduan. Jika terhubung dengan SP4N-Lapor! bukti dukung diambil dari tampilan login admin

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	2. Hanya terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline namun terpisah dengan front office. 3. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline menyatu satu dengan front office dan tersedia secara online. 4. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline terpisah dari front office, serta tersedia secara online. 5. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline terpisah dari front office, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!.			
27.	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 0. Tidak ada dokumentasi. 1. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan. 2. Terdapat dokumentasi yang diarsipkan dan dituangkan dalam laporan. 3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dan dilakukan monev. 4. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, dan ditindaklanjuti. 5. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.	25,0%		Screenshoot bukti pengelolaan pengaduan. Jika tidak terdapat pengaduan melalui SP4N LAPOR, sarana ini dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan konsultasi pengaduan secara manual guna mempermudah rekap konsultasi dan pengaduan
28.	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat. 0. Tidak ada konsultasi atau pengaduan yang ditindaklanjuti. 1. < 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 2. ≥ 50% konsultasi atau pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai yang tidak menggunakan SP4N-LAPOR!. 3. < 50% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.	30,0%		Foto media rekap tindak lanjut konsultasi pengaduan. Jika tidak terdapat pengaduan melalui SP4N LAPOR, sarana ini dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan konsultasi pengaduan secara manual guna mempermudah rekap konsultasi dan pengaduan dan pemenuhan indikator nomor 28.

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
	4. $\geq 50\%$ - 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai. 5. $\geq 90\%$ konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.			
INOVASI (2 Indikator, 1 Prinsip)				
29.	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik 0. Tidak tersedia Inovasi. 1. Inovasi masih dalam bentuk ide atau gagasan. 2. Inovasi sudah dilakukan uji coba. 3. Inovasi sudah di uji coba dan mendapatkan masukan dari masyarakat, 4. Inovasi sudah diimplementasikan namun tidak ada dokumen penetapan. 5. Inovasi sudah diimplementasikan dan didukung dengan dokumen penetapan	50%	12%	Foto Bentuk Inovasi, berupa : 1. Proposal Inovasi Pelayanan Publik / Dokumen studi tiru / progres rancang bangun (blueprint) inovasi; 2. Dokumen / Laporan uji coba inovasi; 3. Dokumen BA FKP / hasil SKM / LAPOR / pengaduan masyarakat; 4. Dokumentasi pelaksanaan Inovasi (foto, video, publikasi dll); 5. Regulasi penetapan dan pelaksanaan inovasi;
30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Kondisi sumber daya yang harus dipenuhi 1. Terdapat regulasi penetapan dan dan pelaksanaan inovasi. 2. Terdapat anggaran pelaksanaan inovasi. 3. Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan inovasi. 4. Terdapat sumber daya manusia pelaksana inovasi. 5. Terdapat Kolaborasi lintas stakeholder dalam pelaksanaan inovasi. Grading penilaian Tidak memenuhi kondisi apa pun Terpenuhi 1 Kondisi Terpenuhi 2 Kondisi Terpenuhi 3 Kondisi Terpenuhi 4 Kondisi Terpenuhi 5 Kondisi	50%		Bukti dukung : Pelebagaan Inovasi Dukungan kebijakan : Payung hukum terkait inovasi; 1. Dokumen regulasi penetapan dan pelaksanaan inovasi; 2. Foto atau Dokumen penganggaran inovasi; 3. Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi; 4. Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi; 5. Dokumen kerjasama dengan pihak lain.

No.	Prinsip/Indikator	Bobot Penilaian	Total Indikator	Keterangan
PERTANYAAN TAMBAHAN				
31.	Sistem Antrian 0. Tidak tersedia sistem antrian. 1. Tersedia sistem antrian dengan 1 fasilitas. 2. Tersedia sistem antrian dengan 2 fasilitas. 3. Tersedia sistem antrian dengan 3 fasilitas. 4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas. 5. Tersedia sistem antrian dengan lebih dari 4 fasilitas.			Foto mesin antrian, dimana fasilitas sistem antrian dapat berupa: 1. Pengeras suara: berupa sound system, <i>megaphone</i>, dan jenis pengeras suara lainnya. 2. Dipandu: terdapat petugas yang bertugas memandu dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. 3. Pengelompokan antrian: antrian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan layanan. 4. Sistem pendaftaran daring: terdapat sistem pendaftaran berbasis online yang dapat melalui: website, aplikasi, Whatsapp, dll. 5. Nomor antrian: terdapat sistem nomor antrian sesuai dengan urutan pendaftaran baik secara online maupun tatap muka. 6. Monitor antrian: Layar monitor yang menampilkan nomor antrian.

C. PENUTUP

Dengan ditetapkannya Surat Edaran ini, maka Surat Edaran Nomor: 000.8.3.4/2024/RO.ORG tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Untuk Informasi lebih lanjut tentang pelaksanaan Surat Edaran ini, dapat menghubungi Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan narahubung Saudari Nuraini (0821-9208-1472).

Demikian Surat Edaran ini disampaikan, untuk dipedomani dan ditindaklanjuti. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di Palu

pada tanggal 26 MEI 2026

GOVERNUR SULAWESI TENGAH,



Tembusan:

Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta