

INDIKATOR KINERJA UTAMA
KECAMATAN KABUPATEN GRESIK
TAHUN 2025-2029

TUGAS : tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan tugas umum Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang meliputi:

- a. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- f. membina penyelenggaraan Pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

FUNGSI :

- a. pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- b. pengkoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. pengkoordinasian dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- e. pengkoordinasian dan penyelenggaraan pemeliharaan sarana prasarana fasilitas umum;
- f. pengkoordinasian penyelenggaraan Pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- g. pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan desa dan/atau

- kelurahan;
- h. pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau belum dapat dilaksanakan desa dan/atau kelurahan;
 - i. pengkoordinasian pencegahan, penanggulangan dan penanganan pasca bencana;
 - j. pengkoordinasian dan penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi pertanahan dan kependudukan di Kecamatan;
 - k. pelaksanaan pelaporan hasil monitoring kegiatan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kerja Kecamatan; dan
 - l. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Tujuan : Meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan

Kode	Indikator Kinerja Utama
I KT	Indeks Pelayanan Publik
a	Definisi
	Indeks Pelayanan Publik adalah alat ukur yang di gunakan pemerintah mengevaluasi kinerja layanan publik di berbagai kementerian ,lembaga dan pemerintah daerah termasuk Kecamatan . Undang – undang yang mengatur terkait IPP adalah UU 25/2029, sebagai turunan diatur dalam Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 dan Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2023 yang merupakan perubahan atas Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 yang menyesuaikan beberapa ketentuan instrumen dan penilaian evaluasi. Pedoman teknis & mekanisme tata cara perhitungan, penggunaan formulir, dan mekanisme di lapangan, berdasarkan Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.terdiri dari : 1. Kebijakan Pelayanan : memastikan adanya standart Pelayanan, Maklumat pelayanan dan Survei Kepuasan

Masyarakat

2. Profesionalisme SDM : ketersediaan dan kompetensi petugas pemberi layanan
3. Sarana Prasarana : Kelengkapan fasilitas pendukung termasuk bagi kelompok rentan
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik : Pemanfaatan digitalisasi untuk memudahkan akses layanan
5. Konsultasi dan Pengaduan :keberadaan fasilitasi dan tindak lanjut penanganan keluhan
6. Inovasi Pelayanan : Terobosan atau kreativitas dalam meningkatkan pelayanan

Nilai IPP berkisar antara 0,00 hinggg 4,00 di bagi dengan menjadi 4 tingkatan

Rentan Nilai	Kategori	Makna singkat
3,51- 4,00	Sangat Baik	Pelayanan sudah sangat memuaskan,sesuai standart ,bebas pungli ,responsive dan inovatif hamper tidak ada keluhan berarti
2,51-3,50	Baik	Pelayanan sudah memenuhi stndart namun masih ada kekurangan kecil yang perlu di perbaiki secara berkala
1,51 -2,50	Kurang baik	Pelayanan belum sepenuhnya sesuai standart sering terjadi keluhan , masih ada prosedur atau keterlambatan perbaikan menyeluruh
0,00-1,50	Tidak baik	Pelayanan sangat buruk , jauh dari standart , banyak pelanggaran ,keluhan tidak di tindak lanjuti , wajib melakukan perombakan total

Formulasi perhitungan			
I.Kebijakan Pelayanan			
no	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Apek
1	Tersedia SPP sesuai ketentuan perundang-undangan	17%	24%
2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	14 %	
3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery.	7 %	
4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas Standar Pelayanan dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti.	14%	
5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	10%	
6	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB	17 %	
7	Jumlah media publikasi hasil SKM	7 %	
8	Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindaklanjuti.	7 %	
9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	7 %	
II. Profesionalisme SDM			
No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Apek
1	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	10%	25%
2	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	20%	
3	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	20%	
4	Tersedia kriteria pemberian	20%	

	penghargaan bagi pegawai yang berprestasi		
5	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	30%	
III. Sarana Prasarana			
No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Apek
1	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.	15%	18%
2	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	23 %	
3	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.	20 %	
4	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	20%	
5	Tersedia sarana prasarana penunjang.	11 %	
6	Sarana Front Office(FO) bagian Informasi di unit layanan.	11 %	
IV.Sistem Informasi Pelayanan Publik			
No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Apek
1	Tersedia system informasi pelayanan public untuk informasi publik	30 %	11 %
2	Tersedia system informasi pelayanan public pendukung operasional pelayanan	20 %	
3	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)	20 %	
4	Pemuktahirandata dan informasi kanal digital	30 %	
V. Konsultasi dan Pengaduan			
1	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	20 %	10%
2	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	25%	
3	Tersedia akuntabilitas hasil	25%	

		konsultasi dan/atau pengaduan		
	4	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat	30%	
	VI. Inovasi Pelayanan			
	No	Indikator	Bobot Indikator	Perhitungan Apek
	1	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik	50%	12%
	2	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	50%	
	Sumber Data : Nilai PEKPPP			

Kode	Indikator Kinerja Utama
S.1	Meningkatnya kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di kecamatan
I.K.S.1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
	Definisi
	Indeks kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah rata – rata Indeks kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Ada 9 unsur pelayanan yang diukur, antara lain:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penganan Pengaduan, saran dan masukan

dengan kualifikasi sebagai berikut :

Nilai Interval	Konversi	Mutu Pelayanan
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A (Sangat Baik)
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B (Baik)
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C (Kurang Baik)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D (Tidak Baik)

Target realistis dapat ditetapkan berdasarkan tren historis rata-rata 0,1 poin per tahun, dengan satuan angka, Skor berada pada rentang 1-4. Indikator ini relevan dengan agenda pemerintah Kabupaten Gresik dengan sasaran “Meningkatnya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik”.

Formula Perhitungan

1. Nilai Rata-rata tertimbang (NRT) = $\sum NR / \text{Jumlah Unsur}$
2. Nilai Rata-rata Per Unsur (NR) = total nilai unsur / jumlah responden

Sumber Data

	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dari https://sukma.jatimprov.go.id semester I dan II
--	---

