



**INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI**

NOMOR SOP	: ITJ.OT.02.02-28 Tahun 2018
TGL. PEMBUATAN	: 17 Juli 2018
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	: INSPEKTUR JENDERAL AIDIR AMIN DAUD NIP. 19581120 198810 1 001
NAMA SOP	: SOP EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
3. Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor:PER/05/M.PAN/03/2008 Tanggal 31 Maret 2008 tentang Standar Audit Aparat Pengawas dan Intern Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI) Nomor KEP-005/AAIPI/DPN/2014 tentang Pemberlakuan Kode Etik Auditor Intern Pemerintah Indonesia, Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia, dan Pedoman Telaah Sejawat Auditor Intern Pemerintah Indonesia tanggal 24 April 2014;
9. Surat Tugas Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki sertifikasi sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah.
2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengoperasikan komputer.
3. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik.
4. Mengusai ketentuan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.

KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ul style="list-style-type: none"> - SOP Penyusunan Tim Evaluasi Pelayanan Publik; - SOP Penyusunan Perencanaan Evaluasi Pelayanan Publik; - SOP <i>Entry Meeting</i> Evaluasi Pelayanan Publik; - SOP <i>Exit Meeting</i> Evaluasi Pelayanan Publik; - SOP Pelaporan Evaluasi Pelayanan Publik; - SOP Tata Persuratan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas 2. Program Kerja Evaluasi 3. Rencana Kerja dan Anggaran 4. Komputer/Laptop/Printer/Scanner/Proyektor 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Sarana & Jaringan Telekomunikasi 8. Sarana Transportasi
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Apabila evaluasi pelayanan publik dan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, dapat mengakibatkan tidak tercapainya peningkatan penjaminan kualitas unit/satuan kerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DAN PENILAIAN KINERJA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NO.	KEGIATAN	PIHAK YANG TERLIBAT				MUTU BAKU			KETERANGAN
		ITWIL	SET ITJEN	IRJEN	TIM AUDIT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Penyusunan Tim melalui rapat Itwil sekaligus penyusunan konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit					PKPT & RK-KL	1 hari	Konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit	
2	TU Pim Setitjen menerima konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit					Konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit	1/2 hari	Konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit diteruskan ke Irjen	
3	Inspektur Jenderal menerima konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit dan menandatangani konsep surat tugas untuk diserahkan kepada TU Itwil					Konsep surat tugas, RAB, Program Kerja Audit dan Rencana Kerja Audit	1 hari	Surat Tugas yang telah ditandatangani	
4	TU Itwil menerima Surat Tugas yang sudah ditandatangani kemudian mendistribusikan kepada Tim Evaluasi					Surat Tugas yang telah ditandatangani	1 hari	Tim Evaluasi menerima Surat Tugas yang telah diterbitkan	
5	Tim Melakukan Evaluasi Pelayanan Publik dengan Melapor kepada auditan, Entry meeting di auditan, Pelaksanaan audit, dan Exit meeting (penyerahan hasil temuan untuk ditanggapi auditan) kemudian membuat Laporan Hasil Evaluasi dan konsep juktib untuk ditandatangani Irjen					Bahan Entry Meeting, kuesioner, dan data dukung lainnya	8 hari	Konsep Temuan Hasil Evaluasi, Konsep Laporan Hasil Evaluasi, Konsep Juktib	
6	Irjen menerima dan memeriksa Laporan Hasil Evaluasi dan konsep juktib serta menandatangani					Laporan Hasil Evaluasi, Konsep Juktib	1 hari	Juktib yang telah ditandatangani Irjen	
7	TU Set Itjen mendistribusikan Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib ke pihak terkait (Kanwil, UPT, dan TU Itwil)					Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib	1 hari	Laporan Hasil Audit dan Juktib terdistribusikan ke pihak terkait	
8	TU Itwil menerima salinan Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib					Salinan Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib	1/2 hari	Salinan Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib terdistribusikan ke Tim Evaluasi	
9	Tim audit melakukan input Laporan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dan Juktib ke dalam SIMWAS					Surat Tugas, Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib	1 hari	Surat Tugas, Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib terinput ke SIMWAS	
10	Itwil menerima berkas Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib untuk diarsipkan					Surat Tugas, Laporan Hasil Evaluasi dan Juktib	1/2 hari	Dokumen Arsip	Estimasi waktu yang diperlukan 16 hari