



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Jakarta 10110
Telepon (021) 3842638, 3805563. Faksimili (021) 3805562, 3805559
Situs: www.kemenpppa.go.id

**KEPUTUSAN
SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
NOMOR 43 TAHUN 2020
TENTANG
PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA
SEKRETARIAT KEMENTERIAN TAHUN 2020**

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut ditetapkannya Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak periode tahun 2015 – 2019 serta Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2020 perlu menetapkan Indikator Kinerja Utama yang akan digunakan sebagai acuan atau alat ukur keberhasilan pencapaian kinerja;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
2. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 103);



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 2 -

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1842);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2022);
5. Peraturan Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2019 tentang Rencana Strategis (RESNTRA) Sekretariat Kementerian Tahun 2015-2019.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA SEKRETARIAT KEMENTERIAN TAHUN 2020.**

KESATU : Menetapkan Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian Tahun 2020 tersebut digunakan sebagai tolak ukur kinerja, tujuan, Sasaran strategis, dan acuan dalam dokumen perencanaan kinerja dan anggaran serta evaluasi kinerja



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

dan anggaran Sekretariat kementerian.

KETIGA : Memberlakukan Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian Tahun 2020 sebagai dokumen acuan dalam evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Sekretariat Kementerian.

KEEMPAT : Memerintahkan kepada Unit Kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kementerian untuk :

a. Menetapkan indikator kinerja di lingkungan kerja masing-masing, sekurang – kurangnya menginformasikan definisi, formula pengukuran, dan sumber data.

b. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pencapaian Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian di lingkungan unit eselon II masing-masing sekurang-kurangnya setiap triwulan.

c. Menyiapkan data target, realisasi dan capaian, serta informasi kinerja yang memadai dari Unit Kerja Eselon II yang memiliki kontribusi atas Indikator Kinerja Utama Sekretariat Kementerian.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan hingga akhir tahun anggaran 2020.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Februari 2020
Sekretaris Kementerian,

Pribudiarta Nur Sitepu



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

LAMPIRAN I

Keputusan Sekretaris Kementerian Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak

Nomor : 43 Tahun 2020

Tanggal : 7 Februari 2020

Tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama
Sekretariat Kementerian Tahun 2020

**SASARAN DAN INDIKATOR KINERJA UTAMA
SEKRETARIAT KEMENTERIAN TAHUN 2020**

NO.	SASARAN	INDIKATOR KINERJA UTAMA	Target
1.	Terwujudnya Kemen PPPA yang efektif dan efisien	Indeks Reformasi Birokrasi Kementerian PPPA	BB
		Indeks Reformasi Birokrasi Sekretariat Kementerian PPPA	BB
		Indeks SPBE	3 (Skala 5)
		Nilai Keterbukaan Informasi Publik	75
2.	Terwujudnya Kemen PPPA yang bersih, akuntabel dan berkinerja	Opini BPK	WTP
		Predikat Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB
		Nilai IKPA Kemen PPPA	92
		Nilai Evaluasi Kinerja Anggaran	92
		Nilai Maturitas SPIP	4
3.	Terwujudnya Layanan Publik	Indeks Kualitas Layanan	
		Persentase Pengaduan yang ditindaklanjuti Unit Layanan	100%



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 5 -

LAMPIRAN II

Keputusan Sekretaris Kementerian Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak

Nomor : 43 Tahun 2020

Tanggal : 7 Februari 2020

Tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama
Sekretariat Kementerian Tahun 2020

**PENJELASAN INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
SEKRETARIAT KEMENTERIAN TAHUN 2020**

1. Indeks Reformasi Birokrasi Kementerian PPPA

A. Deskripsi

Indeks RB menggambarkan sejauh mana instansi pemerintah melaksanakan perbaikan tata kelola pemerintahan yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien, bersih dari KKN dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Indeks RB diperoleh melalui evaluasi atas pelaksanaan 8 area perubahan yang merupakan komponen pengungkit (60%) dan evaluasi terhadap komponen hasil (40%). Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, terdapat 7 kategori penilaian mulai dari yang paling rendah yaitu kategori "D" sampai dengan yang tertinggi yaitu kategori "AA".

Komponen indeks RB meliputi sebagai berikut:

- 1) Pengungkit dengan bobot 60% yang terdiri dari 8 area perubahan yaitu:
 - a. Manajemen perubahan (5%);
 - b. Penataan peraturan perundang-undangan (5%);
 - c. Penataan dan penguatan organisasi (6%);
 - d. Penataan tatalaksana (5%);
 - e. Penataan sistem manajemen SDM (15%);
 - f. Penguatan Akuntabilitas (6%);
 - g. Penguatan pengawasan (12%); dan



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 6 -

- h. Peningkatan kualitas pelayanan publik (6%).
- 2) Hasil dengan bobot 40% yang meliputi:
 - a. Kapasitas dan akuntabilitas organisasi (20%);
 - b. Pemerintah yang bersih dan bebas KKN (10%); dan
 - c. Kualitas pelayanan publik (10%).

B. Sumber Data

Laporan Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Kementerian PANRB.

C. Cara Perhitungan

Setiap komponen dan sub-komponen penilaian diberikan alokasi nilai, nilai pada setiap pertanyaan pada setiap sub-komponen dijumlahkan sehingga ditemukan suatu angka tertentu. Tahap berikutnya adalah melakukan penjumlahan seluruh nilai sub-komponen yang ada sehingga ditemukan suatu angka tertentu untuk total nilai dengan range nilai antara 0 s.d. 100. Selanjutnya menjumlahkan angka tertimbang dari masing-masing komponen. Nilai indeks RB merupakan hasil akhir dari penjumlahan nilai tertimbang dari seluruh komponen.

D. Penanggung Jawab

Seluruh Unit Kerja Eselon 2 di lingkungan Sekretariat Kementerian.

2. Indeks Reformasi Birokrasi Sekretariat Kementerian PPPA

A. Deskripsi

Indeks RB menggambarkan sejauh mana instansi pemerintah dalam hal ini Unit Kerja Sekretariat Kementerian melaksanakan perbaikan tata kelola pemerintahan yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien, bersih dari KKN dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Indeks RB diperoleh melalui evaluasi atas pelaksanaan 8 area perubahan yang merupakan komponen pengungkit (60%) dan evaluasi terhadap komponen hasil (40%). Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, terdapat 7 kategori penilaian mulai dari yang paling rendah yaitu kategori "D" sampai dengan yang tertinggi yaitu kategori "AA".

Komponen indeks RB meliputi sebagai berikut :



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 7 -

- 1) Pengungkit dengan bobot 60% yang terdiri dari 8 area perubahan yaitu:
 - a. Manajemen perubahan (5%);
 - b. Penataan peraturan perundang-undangan (5%);
 - c. Penataan dan penguatan organisasi (6%);
 - d. Penataan tatalaksana (5%);
 - e. Penataan sistem manajemen SDM (15%);
 - f. Penguatan Akuntabilitas (6%);
 - g. Penguatan pengawasan (12%); dan
 - h. Peningkatan kualitas pelayanan publik (6%).
- 2) Hasil dengan bobot 40% yang meliputi:
 - a. Kapasitas dan akuntabilitas organisasi (20%);
 - b. Pemerintah yang bersih dan bebas KKN (10%); dan
 - c. Kualitas pelayanan publik (10%).

B. Sumber Data

Laporan Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Inspektorat Kementerian PPPA.

C. Cara Penghitungan

Setiap komponen dan sub-komponen penilaian diberikan alokasi nilai, nilai pada setiap pertanyaan pada setiap sub-komponen dijumlahkan sehingga ditemukan suatu angka tertentu. Tahap berikutnya adalah melakukan penjumlahan seluruh nilai sub-komponen yang ada sehingga ditemukan suatu angka tertentu untuk total nilai dengan range nilai antara 0 s.d. 100. Selanjutnya menjumlahkan angka tertimbang dari masing-masing komponen. Nilai indeks RB merupakan hasil akhir dari penjumlahan nilai tertimbang dari seluruh komponen.

D. Penanggung Jawab

Seluruh Unit Kerja Eselon 2 di lingkungan Sekretariat Kementerian.

3. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

A. Deskripsi

Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang selanjutnya disingkat SPBE, di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 8 -

publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, seperti Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan Masyarakat. Nilai Indeks yang merepresentasikan tingkat kematangan pelaksanaan SPBE dikelompokkan berdasarkan predikat Memuaskan, Sangat Baik, Baik, Cukup atau Kurang.

B. Sumber Data

Laporan Hasil Evaluasi atas Implementasi SPBE yang dilakukan oleh Kementerian PANRB.

C. Cara Perhitungan

Penilaian pada pelaksanaan SPBE dilakukan melalui struktur penilaian yang terdiri dari: 1. Domain, merupakan area pelaksanaan SPBE yang dinilai; 2. Aspek, merupakan area spesifik pelaksanaan SPBE yang dinilai; dan 3. Indikator, merupakan informasi spesifik dari aspek pelaksanaan SPBE yang dinilai.

Bobot diberikan pada domain dan aspek menurut tingkat kepentingan yang berbeda. Domain layanan SPBE diberikan nilai bobot 55%, domain tata kelola SPBE diberi nilai bobot 28%, dan domain kebijakan internal SPBE diberi nilai bobot 17%. Demikian pula, setiap aspek dari sebuah domain diberikan nilai bobot yang berbeda berdasarkan tingkat kepentingannya. Bobot setiap domain dan aspek dapat dilihat pada Tabel 4. Sedangkan nilai bobot setiap indikator pada sebuah aspek dapat dihitung dari nilai bobot aspek dibagi dengan jumlah indikator pada aspek tersebut atau sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE.

D. Penanggung Jawab

Biro Perencanaan dan Data.

4. Nilai Keterbukaan Informasi Publik

A. Deskripsi

Untuk mengetahui pelaksanaan keterbukaan informasi public sebagaimana amanah dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan mengoptimalkan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 9 -

dalam melakukan pelayanan informasi publik yang berkualitas kepada masyarakat, dengan kriteria penilaian adalah:

- 1) Informatif;
- 2) Menuju Informatif;
- 3) Cukup Informatif;
- 4) Kurang Informatif; dan
- 5) Tidak Informatif.

B. Sumber Data

Laporan Hasil Evaluasi atas Implementasi Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Publik.

C. Cara Perhitungan

Penghitungan dilakukan oleh Komisi Informasi Publik dengan indikator pengembangan website yang terkait dengan PPID, pengumuman informasi publik, pelayanan informasi publik, penyediaan informasi publik serta penilaian terhadap komitmen, koordinasi dan inovasi dalam implementasi KIP melalui aplikasi e-monev.komisiinformasi.go.id.

D. Penanggung Jawab

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.

5. Opini BPK

A. Deskripsi

Opini BPK atas Laporan Keuangan merupakan pernyataan profesional pemeriksa mengenai kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada empat kriteria yakni (1) kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintahan; (2) kecukupan pengungkapan (adequate disclosures); (3) kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan; dan (4) efektivitas sistem pengendalian intern. Terdapat empat jenis opini yang dapat diberikan oleh Pemeriksa (BPK), yakni:

- 1) Wajar tanpa Pengecualian (WTP);
- 2) Wajar dengan Pengecualian (WDP);
- 3) Tidak Wajar; dan
- 4) Tidak Menyatakan Pendapat.



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 10 -

B. Sumber Data

Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan oleh BPK RI.

C. Cara Perhitungan

Pemeriksaan yang dilakukan oleh BPK RI sesuai dengan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara dengan kriteria kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintah, efektivitas penilaian internal, kecukupan pengungkapan informasi, dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

D. Penanggung Jawab

Biro Umum dan Sumber Daya Manusia.

6. Nilai Akuntabilitas Kinerja

A. Deskripsi

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) adalah rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam angka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Penyelenggaraan SAKIP meliputi:

- 1) Rencana Strategis;
- 2) Perjanjian Kinerja;
- 3) Pengukuran Kinerja;
- 4) Pengelolaan Data Kinerja;
- 5) Pelaporan Kinerja; dan
- 6) Reviu dan evaluasi kinerja.

Nilai akuntabilitas kinerja merupakan nilai/hasil dari evaluasi atas implementasi SAKIP di lingkungan instansi pemerintah. Nilai akuntabilitas kinerja menunjukkan tingkat akuntabilitas atau pertanggungjawaban atas hasil (outcome) terhadap penggunaan anggaran dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang berorientasi kepada hasil (*result oriented government*).

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi SAKIP, terdapat 7 kategori penilaian mulai dari yang paling rendah yaitu kategori "D" sampai dengan yang tertinggi yaitu kategori "AA". Instansi pemerintah yang



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 11 -

memiliki nilai akuntabilitas “baik” adalah instansi yang berdasarkan hasil evaluasi Kementerian PANRB mendapat nilai minimal > 60 atau dengan kategori minimal “B” dengan interpretasi akuntabilitasnya sudah baik, memiliki sistem yang dapat digunakan untuk manajemen kinerja dan perlu sedikit perbaikan.

B. Sumber Data

Laporan Hasil Evaluasi atas Implementasi SAKIP yang dilakukan oleh Kementerian PANRB.

C. Cara Perhitungan

Setiap komponen dan sub-komponen penilaian diberikan alokasi nilai, nilai pada setiap pertanyaan pada setiap sub-komponen dijumlahkan sehingga ditemukan suatu angka tertentu. Tahap berikutnya adalah melakukan penjumlahan seluruh nilai sub-komponen yang ada sehingga ditemukan suatu angka tertentu untuk total nilai dengan *range* nilai antara 0 s.d. 100. Selanjutnya menjumlahkan angka tertimbang dari masing-masing komponen. Nilai Akuntabilitas Kinerja merupakan hasil akhir dari penjumlahan nilai tertimbang dari seluruh komponen.

D. Penanggung Jawab

Biro Perencanaan dan Data.

7. Nilai Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA)

A. Deskripsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 195/2018 tentang Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan anggaran belanja bahwa IKPA adalah indikator yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan selaku BUN untuk mengukur kualitas kinerja pelaksanaan anggaran belanja Kementerian Negara/Lembaga dari sisi kesesuaian terhadap perencanaan, efektivitas pelaksanaan anggaran, efisiensi pelaksanaan anggaran, dan kepatuhan terhadap regulasi.

B. Sumber Data

Spanint Kementerian Keuangan (<https://spanint.kemenkeu.go.id/>).

C. Cara Penghitungan

IKPA memiliki empat aspek yang digunakan dalam perhitungan, yaitu:
(i) Aspek kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan anggaran; (ii)



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 12 -

Aspek efektivitas pelaksanaan kegiatan; (iii) Aspek kepatuhan terhadap regulasi; dan (iv) Aspek efisiensi pelaksanaan kegiatan. Dengan 12 indikator penilaian :

- 1) Realisasi dengan bobot 20 %
- 2) Tagihan dengan bobot 15 %
- 3) Data Kontrak dengan bobot 15 %
- 4) Pengelolaan UP dengan bobot 10 %
- 5) Revisi DIPA dengan bobot 5 %
- 6) Revisi Hal. III dengan bobot 5 %
- 7) LPJ Bendahara dengan bobot 5 %
- 8) Renkas dengan bobot 5 %
- 9) SPM Salah dengan bobot 6 %
- 10) Retur SP2D dengan bobot 6%
- 11) Pagu Minus dengan bobot 4 %
- 12) Dispensasi SPM dengan bobot 4 %

D. Penanggung Jawab

Biro Umum dan Sumber Daya Manusia.

8. Nilai Evaluasi Kinerja Anggaran

A. Deskripsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 214 / PMK 02/20 17 Tentang Pengukuran Dan Evaluasi Kinerja Anggaran Atas Pelaksanaan Rencana Kerja Dan Anggaran Kementerian Negara/ Lembaga. Evaluasi Kinerja Anggaran adalah proses untuk melakukan pengukuran, penilaian, dan analisis atas Kinerja Anggaran tahun anggaran berjalan dan tahun anggaran sebelumnya untuk menyusun rekomendasi dalam rangka peningkatan Kinerja Anggaran.

B. Sumber Data

Aplikasi e-SMART DJA
(<http://monev.anggaran.kemenkeu.go.id/smart/>).

C. Cara Penghitungan

Terdapat tiga aspek yang diperhitungkan dalam Evaluasi Kinerja Anggaran, yaitu:

- 1) Aspek Implementasi, variabel-variabel yang diukur adalah Capaian keluaran baik itu program maupun kegiatan, Penyerapan



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 13 -

anggaran, Efisiensi (Capaian Keluaran Program/Kegiatan, Pagu anggaran, dan realisasi anggaran) dan Konsistensi Penyerapan anggaran terhadap Perencanaan.

- 2) Aspek Manfaat mengukur Capaian Sasaran Strategis K/L (Kementerian) dan Capaian Sasaran Program (eselon I).
- 3) Aspek Konteks, memastikan kualitas informasi kinerja melalui ketersediaan Informasi kinerja, target kinerja, kejelasan informasi kinerja, relevansi rumusan informasi kinerja, kemampuan indikator yang dapat diukur secara tahunan.

D. Penanggung Jawab
Biro Perencanaan dan Data.

9. Indeks Kualitas Layanan

A. Deskripsi

Indeks kualitas pelayanan merupakan indeks yang menilai persepsi kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan Kementerian PPPA. Kualitas pelayanan dinilai dari beberapa aspek yaitu prosedur/alur pelayanan, persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, jam pelayanan, responsifitas petugas/pemberi layanan, ketersediaan aplikasi sistem pelayanan, fasilitas pengaduan, integritas petugas/pemberi layanan dan kesetaraan dalam pemberian pelayanan. Survei kualitas pelayanan dilakukan oleh pihak ketiga dan/atau Sekretariat Kementerian dengan mengambil sampel dari instansi pengguna layanan kementerian. Indeks Kualitas Pelayanan menggunakan skala 1 s.d. 4.

B. Sumber Data

Laporan hasil survei kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak ketiga dan/atau Sekretariat Kementerian.

C. Cara Penghitungan

Indeks kualitas pelayanan didapatkan dengan menilai jawaban responden yang dengan menggunakan metode statistika.

D. Penanggung Jawab

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.



**KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

- 14 -

10. Persentase Pengaduan yang ditindaklanjuti Unit Layanan

A. Deskripsi

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 bertugas untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dalam menjalankan fungsinya wajib memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan pidana maupun perdata yang dilaporkan baik langsung maupun tidak langsung, yang tugas dan fungsinya dibebankan kepada bagian pengaduan masyarakat di bawah Biro Hukum dan Humas. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait permasalahan perempuan dan anak secara langsung dengan melakukan kunjungan ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA atau secara tidak langsung melalui mengirimkan surat sesuai dengan alamat Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA, nomor Hotline 082125751234, nomor Telepon/Fax 0213517038 dan email pengaduan.masyarakatkpppa@yahoo.com.

B. Sumber Data

Laporan pengaduan masyarakat yang dikeluarkan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat.

C. Cara Penghitungan

Jumlah data pelaporan yang masuk baik secara langsung maupun tidak langsung dibandingkan dengan jumlah pelaporan yang ditindaklanjuti dengan dilakukan layanan pendampingan dan rujukan kepada K/L terkait agar korban mendapatkan layanan sesuai yang dibutuhkan.

D. Penanggung Jawab

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.