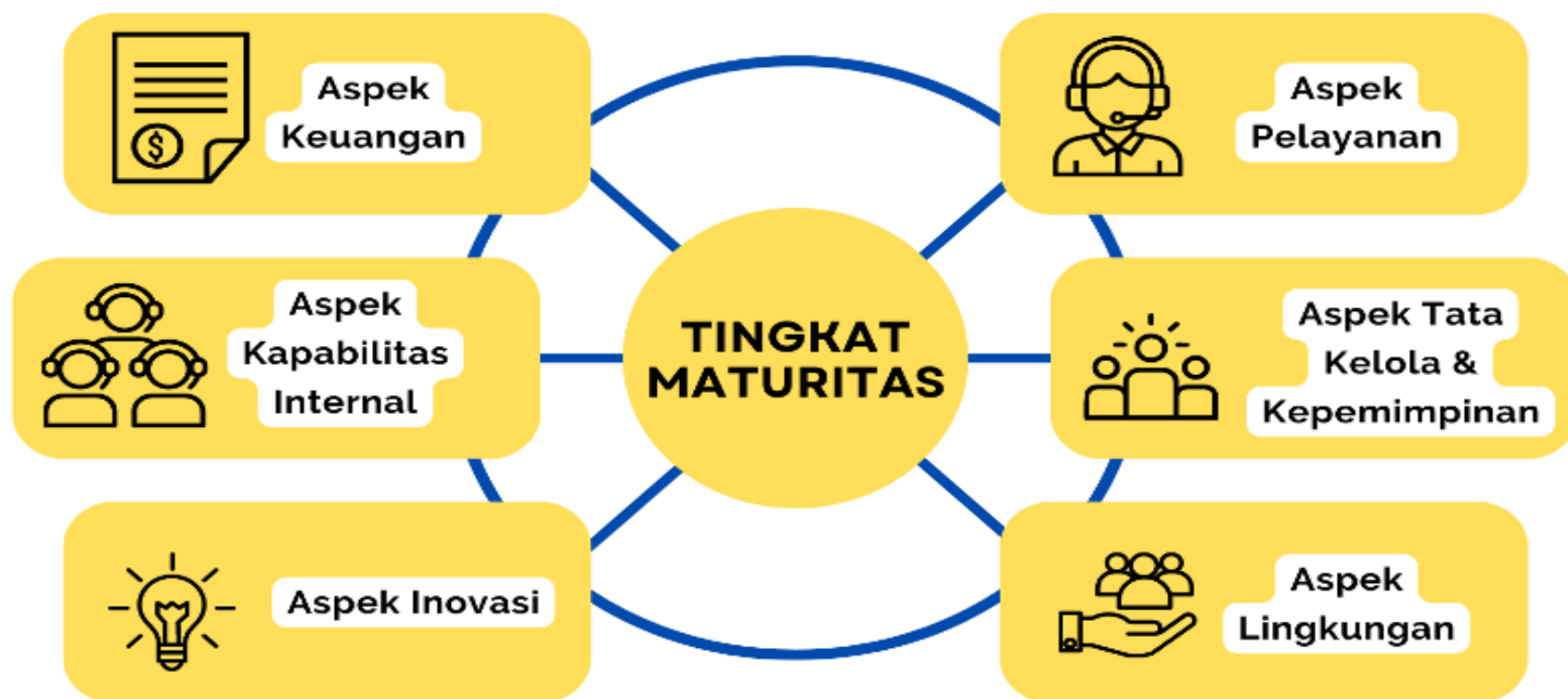


# TATA KELOLA DAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM

## Tata Kelola & Kinerja (Tingkat Maturitas) BLU



- Tingkat maturitas BLU merupakan tingkat kedewasaan/kematangan manajemen dalam mengelola BLU untuk mencapai tujuan dan menyelenggarakan tata kelola yang baik pada BLU. Oleh karena itu diperlukan sebuah penilaian tingkat maturitas BLU, yang telah diatur sebagaimana dalam Peraturan Dirjen Perbendaharaan nomor PER-11/PB/2021 tentang Pedoman Penilaian Tata Kelola dan Kinerja (Tingkat Maturitas) Badan Layanan Umum. Penilaian tingkat maturitas BLU adalah suatu cara dalam menilai pengelolaan BLU dengan menggunakan basis hasil dan proses pada aspek dan indikator yang selaras dan ekuivalen untuk seluruh BLU berdasarkan prinsip dasar penilaian maturitas yang terdiri atas lima tingkatan utama.

# Aspek Keuangan terdiri dari indikator:

1. **likuiditas**, kemampuan BLU dalam menyelesaikan kewajiban jangka pendek;
2. **efisiensi**, kemampuan manajemen biaya BLU dalam menghasilkan output layanan;
3. **efektifitas**, kemampuan BLU dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan; dan
4. **tingkat kemandirian**, ketergantungan belanja BLU terhadap Rupiah Mumi (RM) dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

# Aspek Pelayanan terdiri dari indikator:

- 1. indeks kepuasan masyarakat**, kemampuan BLU dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat;
- 2. efisiensi waktu pelayanan**, kemampuan BLU dalam menghantarkan layanan sesuai atau dalam standar waktu pelayanan yang telah ditentukan;
- 3. sistem pengaduan layanan**, kemampuan BLU dalam menindaklanjuti laporan pengaduan dan keluhan; dan
- 4. tingkat keberhasilan pemenuhan layanan**, kemampuan BLU dalam mencapai tujuan penghantaran layanan kepada masyarakat.

# Aspek Kapabilitas Internal terdiri dari indikator:

1. **sumber daya manusia**, kemampuan tenaga kerja dalam menjalankan pengelolaan BLU dalam penyediaan layanan publik secara optimal;
2. **proses bisnis**, kemampuan BLU untuk meningkatkan kapabilitas internal dalam pengelolaan proses bisnis untuk meningkatkan kinerja BLU;
3. **teknologi**, kemampuan BLU dalam mengelola layanan teknologi informasi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi proses bisnis untuk pihak internal maupun eksternal; dan
4. **orientasi pelanggan**, kemampuan BLU dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan upaya mengelola dan menanggulangi risiko keluhan dari masyarakat atas layanan yang diberikan.

# Aspek Tata Kelola & Kepemimpinan terdiri dari indikator:

1. **perencanaan strategis**, kemampuan BLU dalam menyusun perencanaan strategis yang efektif dan efisien sesuai dengan arahan manajemen;
2. **etika bisnis**, kemampuan BLU dalam menanamkan nilai-nilai pada setiap pejabat/pegawai untuk membangun reputasi yang baik di depan publik;
3. **hubungan pemangku kepentingan**, kemampuan BLU dalam mengelola, membangun, dan memelihara hubungan dengan pemangku kepentingan internal maupun eksternal; ~
4. **manajemen risiko**, kemampuan BLU untuk mengelola dan mengendalikan risiko untuk membantu dalam meningkatkan probabilitas pencapaian tujuan, meningkatkan kemampuan mengidentifikasi peluang dan tantangan, serta membantu efektivitas pengalokasian dan penggunaan sumber daya dengan efektif dan efisien; dan
5. **pengawasan dan pelaporan**, kemampuan BLU untuk memastikan berbagai kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan dan dilaporkan untuk memberikan transparansi dan akuntabilitas, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien.

# Aspek Inovasi terdiri dari indikator:

1. **keterlibatan pengguna jasa**, kemampuan BLU dalam melibatkan pengguna layanan sebagai sumber dalam pembangunan dan pengembangan inovasi agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari pengguna layanan;
2. **proses inovasi**, kemampuan BLU dalam membangun dan mengembangkan inovasi agar BLU memiliki inovasi yang dinamis sehingga mudah beradaptasi pada perkembangan kondisi dan kebutuhan;
3. **manajemen pengetahuan**, kemampuan BLU dalam mengelola dan mendokumentasikan pengetahuan dalam rangka meningkatkan daya saing dan kinerja dari BLU, dan menciptakan serta menyerap pengetahuan untuk dimanfaatkan menjadi peluang inovasi di berbagai situasi; dan
4. **manajemen perubahan**, kemampuan BLU dalam melakukan transisi dalam perubahan di lingkungan bisnis organisasi.



# Aspek Lingkungan terdiri dari indikator:

1. **manajemen lingkungan**, kemampuan BLU dalam mengelola dampak lingkungan yang dihasilkan dari kegiatan pengelolaan BLU; dan
2. **penggunaan sumber daya**, kemampuan BLU dalam mengelola penggunaan sumber daya energi yang digunakan untuk pengelolaan BLU.