



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

RAPOR KEPATUHAN

PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024

(OPINI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : R/3644/PC.02/XI/2024

06 November 2024

Sifat : Rahasia

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Hasil Penilaian Kepatuhan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Tahun 2024

Yth. Gubernur Kepulauan Riau

di Tempat

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui surat ini, disampaikan bahwa hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan terhadap pejabat dan unit pelayanan di lingkungan **Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau** menunjukkan hasil sebagai berikut:

Nilai : **90,45 (Zona Hijau)**

Kategori : **A (Kualitas Tertinggi)**

Rekapitulasi hasil dan rincian hasil dapat dilihat pada lampiran surat ini.

Untuk menindaklanjuti hasil penilaian tersebut, Ombudsman Republik Indonesia mendorong Saudara untuk:

1. memberikan apresiasi dan penghargaan kepada pimpinan dan pegawai pada unit pelayanan publik yang memperoleh nilai antara 78,00 – 100, sebagaimana tercantum pada rekapitulasi hasil. Salah satu bentuk apresiasi dapat berupa diberikannya prioritas anggaran untuk unit tersebut, agar dapat terus meningkatkan serta menyempurnakan pelayanan publik, sekaligus sebagai langkah antisipatif terhadap kemungkinan penurunan mutu akibat keterbatasan anggaran;

2. melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai pada unit pelayanan publik yang memperoleh nilai antara 0 – 77,99, sebagaimana tercantum pada rekapitulasi hasil, untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap regulasi dan konsep pelayanan publik; dan
3. berkoordinasi dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia setempat guna memperkuat upaya perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

#

Mokhammad Najih

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Tuhan yang Maha Esa, atas Ridho -Nya kami dapat menyelesaikan Penilaian dan Pengumuman Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Kantor Pertanahan, Kepolisian Resor Kota / Resor dan Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota Se-Kepulauan Riau Tahun 2024.

Sesuai dengan Undang -undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik mematuhi standar pelayanan dengan empat (4) dimensi yaitu Dimensi Input, Proses, Output dan Pengaduan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Pengawasan standar pelayanan ini untuk memastikan agar pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Rapor hasil penilaian ini dapat digunakan oleh sektor penyelenggara yang dinilai untuk memperbaiki pelayanan publik bagi masyarakat pengguna layanan.

Batam, 3 Desember 2024

Dr.Lagat Parroha Patar Siadari, S.E, M.H

PENGANUGERAHAN

PREDIKAT KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2024



LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana hendak diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman RI melakukan kegiatan penilaian kepatuhan dimaksud. Pada level programatik, kegiatan tersebut diselenggarakan dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Selama ini, obyek penilaian dilakukan sebatas menguji pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Lalu, sejak tahun 2017, dilakukan juga survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM), berbeda dari Penilaian Kepatuhan yang berfokus kepada standar pelayanan. Survei PPM ini hendak melihat persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, mulai tahun 2022 Ombudsman RI melakukan penyempurnaan atas metode penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi pelaksana layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan. Semua penilaian tersebut, menjadi komponen dari Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik. Perubahan ini diharapkan menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik: dimensi *input* dan proses (*service manufacturing*) hingga *output* dan dampak (*impactful public service*).

Bagi Ombudsman RI sendiri, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah Maladministrasi. Profil yang lengkap dan gambaran situasi yang lebih detil, tentu penting dalam mengembangkan intervensi program lebih lanjut, baik pada sisi pencegahan (kerja pendampingan) maupun antisipasi bagi pelaksanaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.

Pada tahun 2024 ini, indikator dan variabel penilaian tidak mengalami perubahan dari tahun lalu dan hasil penilaian juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik.



MAKSUD DAN TUJUAN

MAKSUD

Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi pelaksana layanan hingga pengelolaan pengaduan.

TUJUAN

Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi pelaksana layanan, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik pusat maupun daerah.

Tujuan Khusus

1. Teridentifikasinya tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik.
3. Mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah guna perbaikan pelayanan publik di wilayahnya masing-masing sebagai upaya mencegah potensi terjadinya maladministrasi.



METODOLOGI

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada pelaksana layanan, wawancara pengguna layanan, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.



LOKUS DAN BATASAN PENILAIAN

Waktu penilaian dilakukan pada bulan Mei sampai bulan September 2024. Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2024 di batasi pada:

- a. 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 416 Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif.
- b. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Pemerintah Kota dan Kabupaten yang menyelenggarakan produk jasa.
- c. Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) pada Pemerintah Provinsi yang menyelenggarakan produk jasa.
- d. Penilaian instansi vertikal dilakukan pada unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan (Kantah).



DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

Adapun dimensi penilaian sebagai berikut:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;
 - a. Pada variabel kompetensi mengukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
 - b. Pada variabel sarana prasarana mengukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.

2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan;

Pada variabel standar pelayanan publik mengukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.

3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi;
 - a. Pada variabel penilaian persepsi maladministrasi mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Pelayanan Minimal

4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan;

Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.



HASIL PENILAIAN TAHUN 2024

a. Tingkat Pemerintah Daerah

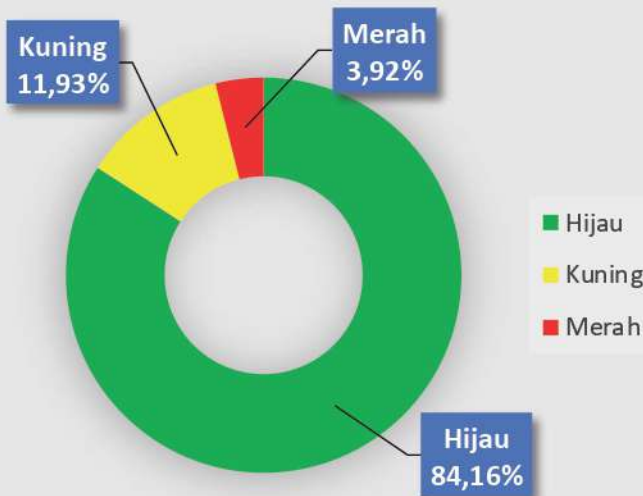
| Pemda/Instansi | Nilai | Kategori | Opini |
|--|-------|----------|--------------------|
| Kab.Natuna | 94,11 | A | Kualitas Tertinggi |
| Pemerintah Kabupaten Lingga | 92,69 | A | Kualitas Tertinggi |
| Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas | 91,70 | A | Kualitas Tertinggi |
| Kabupaten Karimun | 90,48 | A | Kualitas Tertinggi |
| Provinsi Kepulauan Riau | 90,45 | A | Kualitas Tertinggi |
| Kabupaten Bintan | 89,70 | A | Kualitas Tertinggi |
| Kota Tanjungpinang | 89,50 | A | Kualitas Tertinggi |
| Pemerintah Kota Batam | 88,73 | A | Kualitas Tertinggi |

b. Tingkat Kementerian ATR / BPN

| Pemda/Instansi | Nilai | Kategori | Opini |
|---|-------|----------|--------------------|
| Kantor Pertanahan Kota Batam | 90,87 | A | Kualitas Tertinggi |
| Kantor Pertanahan Kab.Lingga | 89,45 | B | Kualitas Tinggi |
| Kantor Pertanahan Kab.Karimun | 86,81 | B | Kualitas Tinggi |
| Kantor pertanahan Kab.Kepulauan Anambas | 86,63 | B | Kualitas Tinggi |
| Kantor Pertanahan Kab.Natuna | 82,84 | B | Kualitas Tinggi |
| Kantor Pertanahan Kab.Bintan | 80,86 | B | Kualitas Tinggi |
| Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang | 80,39 | B | Kualitas Tinggi |

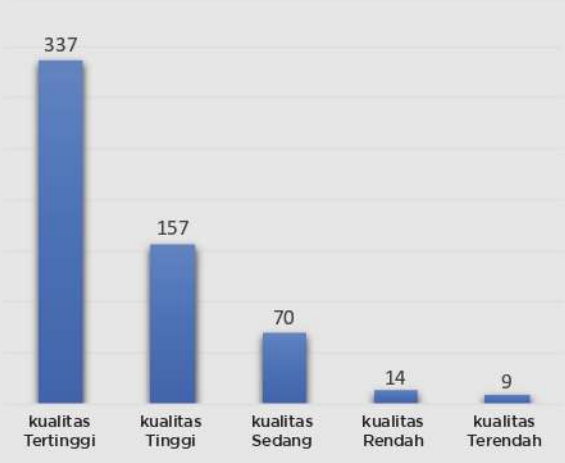
c. Tingkat Kepolisian Resor Kota / Resor

| Pemda/Instansi | Nilai | Kategori | Opini2 |
|--------------------------|-------|----------|-----------------|
| Polres Karimun | 84,09 | B | Kualitas Tinggi |
| Polres Bareleng | 80,77 | B | Kaulitas Tinggi |
| Polres Lingga | 78,91 | B | Kualitas Tinggi |
| Polresta Tanjungpinang | 78,42 | B | Kualitas Tinggi |
| Polres Bintan | 66,7 | C | Kualitas Sedang |
| Polres Natuna | 63,19 | C | Kaulitas Sedang |
| Polres Kepulauan Anambas | 57,44 | C | Kualitas Sedang |



| Jumlah Zona Kepatuhan 2024 | Total | % |
|----------------------------|-------|---------|
| Hijau | 494 | 84,16% |
| Kuning | 70 | 11,93% |
| Merah | 23 | 3,92% |
| Total | 587 | 100,00% |

Jumlah Entitas Berdasarkan Opini Tahun 2024



| Jumlah Opini 2024 | Total | % |
|--------------------|-------|---------|
| Kualitas Tertinggi | 337 | 57,41% |
| Kualitas Tinggi | 157 | 26,75% |
| Kualitas Sedang | 70 | 11,93% |
| Kualitas Rendah | 14 | 2,39% |
| Kualitas Terendah | 9 | 1,53% |
| Total | 587 | 100,00% |

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2024 secara nasional menunjukkan peningkatan yang sangat baik terlihat dari meningkatnya jumlah pada zona hijau dan turunnya jumlah pada zona kuning dan merah. Tentunya peningkatan ini tidak terlepas dari komitmen dan keinginan penyelenggara layanan untuk melakukan perubahan dalam pelayanan publik dimana diimplementasikan ke dalam pemenuhan standar pelayanan, dan pengelolaan pengaduan. Dengan konsep penilaian yang telah disempurnakan selama 3 (tiga) tahun ini diharapkan dapat

memberikan pemahaman akan pentingnya standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan serta mendorong penyelenggara layanan untuk selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diselenggarakan.

Pada tahun 2024 ini untuk Kabupaten Puncak telah dapat dilakukan penilaian sehingga untuk Pemerintah Kabupaten telah seluruhnya dilakukan penilaian, tentunya hal ini tercapai berkat kerjasama yang baik antara Ombudsman Perwakilan Papua dengan Pemerintah Kabupaten Puncak. Untuk 4 (empat) Pemerintah Provinsi Baru yaitu Pemerintah Provinsi Papua Selatan, Provinsi Papua Tengah, Provinsi Papua Pegunungan dan Provinsi Papua Barat Daya belum dapat dilakukan penilaian dikarenakan belum tersedianya unit layanan yang memadai.

Hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di tahun ini juga disinergikan dengan produk pengawasan ombudsman yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi. Hal ini dilakukan guna untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik yang baik, sehingga bagi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau dan tidak/belum melaksanakan produk Ombudsman tidak dapat menerima piagam penghargaan penilaian kepatuhan tahun 2024.



PETA SEBARAN BERDASARKAN ZONASI PADA PEMDA (PROVINSI DAN KABUPATEN/KOTA)

SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT PROVINSI TAHUN 2024



SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT KABUPATEN KOTA TAHUN 2024





SARAN KE DEPAN

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2024, Ombudsman RI memberikan sejumlah saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Menteri Dalam Negeri:
 - a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.
 - a. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri Sektoral, Kepala Lembaga, Gubernur, Bupati dan Walikota
 - a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan pembinaan, teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.

- c. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.
- d. Menjalankan setiap tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Pemeriksaan (LHP) dan Rekomendasi maupun Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai produk yang mengikat dan wajib dipatuhi.

**REKAPITULASI HASIL
 PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024**

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Periode Penilaian : Mei - September 2024

| No. | Unit Layanan | Dimensi Penilaian | | | | Nilai |
|----------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------|
| | | Input (21.85) | Proses (32.37) | Output (24.24) | Pengaduan (21.54) | |
| 1 | Dinas Pendidikan | 19.31 | 31.03 | 22.11 | 19.95 | 92.39 |
| 2 | Dinas Sosial | 17.91 | 31.54 | 22.45 | 19.60 | 91.50 |
| 3 | Dinas Kesehatan | 14.86 | 29.54 | 21.91 | 13.51 | 79.81 |
| 4 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu | 19.46 | 31.34 | 22.80 | 19.07 | 92.67 |
| 5 | RSUD Provinsi Engku Haji Daud | 20.75 | 32.37 | 22.78 | 19.95 | 95.85 |
| Nilai Akhir dan Zona | | 90.45 | | | | |
| Kategori | | A | | | | |
| Opini | | Kualitas Tertinggi | | | | |

Keterangan :

| Interval Nilai | Kategori | Zona | Opini |
|----------------|----------|--------|--------------------|
| 88.00 - 100 | A | Hijau | Kualitas Tertinggi |
| 78.00 - 87.99 | B | Hijau | Kualitas Tinggi |
| 54.00 - 77.99 | C | Kuning | Kualitas Sedang |
| 32.00 - 53.99 | D | Merah | Kualitas Rendah |
| 0 - 31.99 | E | Merah | Kualitas Terendah |

*Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan
 Ombudsman Republik Indonesia*

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Unit Layanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Periode Penilaian : Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

| No. | Indikator | Bobot | Responden | | | | Hasil Penilaian (%) |
|----------------------|---|-------|-----------|-------|-------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan | 12.22 | 100 | 100 | 80 | 100 | 95 |
| 2 | Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan | 8.40 | 100 | 100 | 60 | 100 | 90 |
| 3 | Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 60 | 100 | 90 |
| 4 | Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi | 4.58 | 100 | 100 | 80 | 100 | 95 |
| 5 | Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan | 3.84 | 100 | 60 | 60 | 60 | 68 |
| Kompetensi Pelaksana | | 38.20 | 100.00 | 95.98 | 73.59 | 95.98 | 22.80 |

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|------------------|--|-------|---------------------|
| 1 | Frekuensi Pengawasan Internal | 8.06 | 80 |
| 2 | Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) | 8.06 | 40 |
| 3 | Ketersediaan jaminan pelayanan | 8.06 | 100 |
| 4 | Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 7.31 | 100 |
| 5 | Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana | 5.75 | 100 |
| 6 | Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan | 7.31 | 100 |
| 7 | Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan | 5.85 | 100 |
| 8 | Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus | 5.85 | 100 |
| 9 | Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat | 5.55 | 80 |
| Sarana Prasarana | | 61.80 | 87.77 |

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

| No. | Indikator | Bobot | Produk | | | Hasil Penilaian (%) |
|-------------------|--|--------|--------|-------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Ketersediaan Persyaratan | 9.00 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur | 9.00 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian | 10.66 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Ketersediaan Biaya/Tarif | 10.66 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Ketersediaan Produk Pelayanan | 9.00 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Publikasi Maklumat pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Subtansi Maklumat Pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Pelayanan Khusus | 7.96 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 9 | Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Ketersediaan Moto Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | Ketersediaan Atribut | 7.96 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Ketersediaan Pelayanan Terpadu | 12.78 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Standar Pelayanan | | 100.00 | 96.82 | 96.82 | 96.82 | 96.82 |

| Produk Layanan | |
|----------------|---|
| 1 | Surat Keterangan Penelitian |
| 2 | Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia 46441 - Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sesuai KBLI (Resiko Menengah Tinggi) Tidak Wajib Dokumen Lingkungan (UMK) |

Produk Layanan

3

Rekomendasi Surat Pengantar Pengerah (SPP) Lembaga Penyaluran Pembantu Rumah Tangga (LPPRT)

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) | Jumlah Responden | |
|--------------------------|-----------------------|-------|---------------------|------------------|----------|
| | | | | Wawancara | Via Link |
| 1 | Penundaan berlarut | 16.80 | 97.14 | 5 | 2 |
| 2 | Permintaan imbalan | 18.40 | 100.00 | | |
| 3 | Penyimpangan prosedur | 18.40 | 94.29 | | |
| 4 | Tidak kompeten | 14.40 | 97.14 | | |
| 5 | Tidak patut | 12.00 | 100.00 | | |
| Persepsi Maladministrasi | | 80.00 | 97.57 | | |

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|---------|-----------|-------|---------------------|
| 1 | IKM/SPM | 20.00 | 80 |
| SPM/IKM | | 20.00 | 80.00 |

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|-----------|--|--------|---------------------|
| 1 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan | 27.34 | 100 |
| 2 | Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan | 13.32 | 100 |
| 3 | Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola | 12.33 | 40 |
| 4 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan | 20.34 | 80 |
| 5 | Jangka waktu penyelesaian pengaduan | 11.33 | 100 |
| 6 | Pelaksanaan penyelesaian pengaduan | 15.34 | 100 |
| Pengaduan | | 100.00 | 88.53 |

| | | |
|----------------------------------|-----|-------|
| Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024 | 100 | 92.67 |
|----------------------------------|-----|-------|

| Hasil Penilaian (%) | Skala |
|---------------------|-------|
| 100 | 5 |
| 80 | 4 |
| 60 | 3 |
| 40 | 2 |
| 20 | 1 |
| 0 | 0 |

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

DINAS PENDIDIKAN

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
 Unit Layanan : Dinas Pendidikan
 Periode Penilaian : Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

| No. | Indikator | Bobot | Responden | | | | Hasil Penilaian (%) |
|----------------------|---|-------|-----------|--------|-------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan | 12.22 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan | 8.40 | 100 | 100 | 80 | 100 | 95 |
| 3 | Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan | 3.84 | 100 | 100 | 80 | 80 | 89 |
| Kompetensi Pelaksana | | 38.20 | 100.00 | 100.00 | 93.59 | 97.99 | 24.45 |

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|------------------|--|-------|---------------------|
| 1 | Frekuensi Pengawasan Internal | 8.06 | 20 |
| 2 | Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) | 8.06 | 60 |
| 3 | Ketersediaan jaminan pelayanan | 8.06 | 100 |
| 4 | Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 7.31 | 100 |
| 5 | Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana | 5.75 | 100 |
| 6 | Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan | 7.31 | 100 |
| 7 | Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan | 5.85 | 100 |
| 8 | Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus | 5.85 | 100 |
| 9 | Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat | 5.55 | 80 |
| Sarana Prasarana | | 61.80 | 82.55 |

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

| No. | Indikator | Bobot | Produk | | Hasil Penilaian (%) |
|-------------------|--|--------|--------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | |
| 1 | Ketersediaan Persyaratan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Ketersediaan Biaya/Tarif | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Ketersediaan Produk Pelayanan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Publikasi Maklumat pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Subtansi Maklumat Pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Pelayanan Khusus | 7.96 | 80 | 80 | 80 |
| 9 | Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Ketersediaan Moto Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | Ketersediaan Atribut | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Ketersediaan Pelayanan Terpadu | 12.78 | 80 | 80 | 80 |
| Standar Pelayanan | | 100.00 | 95.85 | 95.85 | 95.85 |

| Produk Layanan | |
|----------------|-----------------------|
| 1 | Legalisir Ijazah |
| 2 | Kenaikan Pangkat Guru |

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) | Jumlah Responden | |
|--------------------------|-----------------------|-------|---------------------|------------------|----------|
| | | | | Wawancara | Via Link |
| 1 | Penundaan berlarut | 16.80 | 88.00 | 5 | 0 |
| 2 | Permintaan imbalan | 18.40 | 100.00 | | |
| 3 | Penyimpangan prosedur | 18.40 | 88.00 | | |
| 4 | Tidak kompeten | 14.40 | 96.00 | | |
| 5 | Tidak patut | 12.00 | 100.00 | | |
| Persepsi Maladministrasi | | 80.00 | 94.00 | | |

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|---------|-----------|-------|---------------------|
| 1 | IKM/SPM | 20.00 | 80 |
| SPM/IKM | | 20.00 | 80.00 |

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|-----------|--|--------|---------------------|
| 1 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan | 27.34 | 100 |
| 2 | Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan | 13.32 | 100 |
| 3 | Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola | 12.33 | 40 |
| 4 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan | 20.34 | 100 |
| 5 | Jangka waktu penyelesaian pengaduan | 11.33 | 100 |
| 6 | Pelaksanaan penyelesaian pengaduan | 15.34 | 100 |
| Pengaduan | | 100.00 | 92.60 |

| | | |
|----------------------------------|-----|-------|
| Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024 | 100 | 92.39 |
|----------------------------------|-----|-------|

| Hasil Penilaian (%) | Skala |
|---------------------|-------|
| 100 | 5 |
| 80 | 4 |
| 60 | 3 |
| 40 | 2 |
| 20 | 1 |
| 0 | 0 |

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

DINAS KESEHATAN

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Unit Layanan : Dinas Kesehatan

Periode Penilaian : Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

| No. | Indikator | Bobot | Responden | | | | Hasil Penilaian (%) |
|----------------------|---|-------|-----------|-------|-------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 * | 3 | 4 | |
| 1 | Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan | 12.22 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 |
| 2 | Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan | 8.40 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 |
| 3 | Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman | 4.58 | 60 | 80 | 100 | 100 | 83 |
| 4 | Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 |
| 5 | Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 |
| 6 | Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan | 3.84 | 60 | 80 | 60 | 80 | 67 |
| Kompetensi Pelaksana | | 38.20 | 91.18 | 95.59 | 95.98 | 97.99 | 22.69 |

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|------------------|--|-------|---------------------|
| 1 | Frekuensi Pengawasan Internal | 8.06 | 20 |
| 2 | Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) | 8.06 | 40 |
| 3 | Ketersediaan jaminan pelayanan | 8.06 | 20 |
| 4 | Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 7.31 | 80 |
| 5 | Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana | 5.75 | 80 |
| 6 | Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan | 7.31 | 20 |
| 7 | Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan | 5.85 | 100 |
| 8 | Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus | 5.85 | 80 |
| 9 | Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat | 5.55 | 80 |
| Sarana Prasarana | | 61.80 | 53.93 |

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

| No. | Indikator | Bobot | Produk | Hasil Penilaian (%) |
|-------------------|--|--------|--------|---------------------|
| | | | 1 | |
| 1 | Ketersediaan Persyaratan | 9.00 | 100 | 100 |
| 2 | Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur | 9.00 | 100 | 100 |
| 3 | Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian | 10.66 | 100 | 100 |
| 4 | Ketersediaan Biaya/Tarif | 10.66 | 100 | 100 |
| 5 | Ketersediaan Produk Pelayanan | 9.00 | 100 | 100 |
| 6 | Publikasi Maklumat pelayanan | 3.53 | 100 | 100 |
| 7 | Subtansi Maklumat Pelayanan | 3.53 | 60 | 60 |
| 8 | Pelayanan Khusus | 7.96 | 40 | 40 |
| 9 | Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 |
| 10 | Ketersediaan Moto Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 |
| 11 | Ketersediaan Atribut | 7.96 | 100 | 100 |
| 12 | Ketersediaan Pelayanan Terpadu | 12.78 | 80 | 80 |
| Standar Pelayanan | | 100.00 | 91.26 | 91.26 |

Produk Layanan

1 Jaminan Kesehatan Daerah

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) | Jumlah Responden | |
|--------------------------|-----------------------|-------|---------------------|------------------|----------|
| | | | | Wawancara | Via Link |
| 1 | Penundaan berlarut | 16.80 | 84.00 | 5 | 0 |
| 2 | Permintaan imbalan | 18.40 | 100.00 | | |
| 3 | Penyimpangan prosedur | 18.40 | 96.00 | | |
| 4 | Tidak kompeten | 14.40 | 88.00 | | |
| 5 | Tidak patut | 12.00 | 96.00 | | |
| Persepsi Maladministrasi | | 80.00 | 92.96 | | |

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|---------|-----------|-------|---------------------|
| 1 | IKM/SPM | 20.00 | 80 |
| SPM/IKM | | 20.00 | 80.00 |

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|-----------|--|--------|---------------------|
| 1 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan | 27.34 | 60 |
| 2 | Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan | 13.32 | 80 |
| 3 | Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola | 12.33 | 40 |
| 4 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan | 20.34 | 20 |
| 5 | Jangka waktu penyelesaian pengaduan | 11.33 | 100 |
| 6 | Pelaksanaan penyelesaian pengaduan | 15.34 | 100 |
| Pengaduan | | 100.00 | 62.73 |

| | | |
|----------------------------------|-----|-------|
| Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024 | 100 | 79.81 |
|----------------------------------|-----|-------|

| Hasil Penilaian (%) | Skala |
|---------------------|-------|
| 100 | 5 |
| 80 | 4 |
| 60 | 3 |
| 40 | 2 |
| 20 | 1 |
| 0 | 0 |

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

DINAS SOSIAL

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
 Unit Layanan : Dinas Sosial
 Periode Penilaian : Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

| No. | Indikator | Bobot | Responden | | | | Hasil Penilaian (%) |
|----------------------|---|-------|-----------|-------|--------|--------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan | 12.22 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan | 8.40 | 100 | 80 | 100 | 100 | 95 |
| 3 | Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman | 4.58 | 100 | 40 | 100 | 100 | 85 |
| 4 | Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi | 4.58 | 100 | 20 | 100 | 100 | 80 |
| 5 | Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan | 3.84 | 100 | 60 | 100 | 100 | 90 |
| Kompetensi Pelaksana | | 38.20 | 100.00 | 74.80 | 100.00 | 100.00 | 23.42 |

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|------------------|--|-------|---------------------|
| 1 | Frekuensi Pengawasan Internal | 8.06 | 60 |
| 2 | Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) | 8.06 | 40 |
| 3 | Ketersediaan jaminan pelayanan | 8.06 | 20 |
| 4 | Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 7.31 | 100 |
| 5 | Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana | 5.75 | 100 |
| 6 | Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan | 7.31 | 100 |
| 7 | Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan | 5.85 | 100 |
| 8 | Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus | 5.85 | 100 |
| 9 | Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat | 5.55 | 80 |
| Sarana Prasarana | | 61.80 | 74.73 |

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

| No. | Indikator | Bobot | Produk | | Hasil Penilaian (%) |
|-------------------|--|--------|--------|-------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | |
| 1 | Ketersediaan Persyaratan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Ketersediaan Biaya/Tarif | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Ketersediaan Produk Pelayanan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Publikasi Maklumat pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Subtansi Maklumat Pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Pelayanan Khusus | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Ketersediaan Moto Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | Ketersediaan Atribut | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Ketersediaan Pelayanan Terpadu | 12.78 | 80 | 80 | 80 |
| Standar Pelayanan | | 100.00 | 97.44 | 97.44 | 97.44 |

| Produk Layanan | |
|----------------|--|
| 1 | Perujukan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) ke Pusat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Lintas Provinsi |
| 2 | Undian Gratis Berhadiah |

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) | Jumlah Responden | |
|--------------------------|-----------------------|-------|---------------------|------------------|----------|
| | | | | Wawancara | Via Link |
| 1 | Penundaan berlarut | 16.80 | 92.00 | 5 | 0 |
| 2 | Permintaan imbalan | 18.40 | 100.00 | | |
| 3 | Penyimpangan prosedur | 18.40 | 92.00 | | |
| 4 | Tidak kompeten | 14.40 | 96.00 | | |
| 5 | Tidak patut | 12.00 | 100.00 | | |
| Persepsi Maladministrasi | | 80.00 | 95.76 | | |

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|---------|-----------|-------|---------------------|
| 1 | IKM/SPM | 20.00 | 80 |
| SPM/IKM | | 20.00 | 80.00 |

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|-----------|--|--------|---------------------|
| 1 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan | 27.34 | 100 |
| 2 | Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan | 13.32 | 100 |
| 3 | Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola | 12.33 | 60 |
| 4 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan | 20.34 | 80 |
| 5 | Jangka waktu penyelesaian pengaduan | 11.33 | 100 |
| 6 | Pelaksanaan penyelesaian pengaduan | 15.34 | 100 |
| Pengaduan | | 100.00 | 91.00 |

| | | |
|----------------------------------|-----|-------|
| Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024 | 100 | 91.50 |
|----------------------------------|-----|-------|

| Hasil Penilaian (%) | Skala |
|---------------------|-------|
| 100 | 5 |
| 80 | 4 |
| 60 | 3 |
| 40 | 2 |
| 20 | 1 |
| 0 | 0 |

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

RSUD PROVINSI ENGKU HAJI DAUD

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
Unit Layanan : RSUD Provinsi Engku Haji Daud
Periode Penilaian : Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

| No. | Indikator | Bobot | Responden | | | | Hasil Penilaian (%) |
|----------------------|---|-------|-----------|--------|-------|--------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan | 12.22 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan | 8.40 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman | 4.58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan | 3.84 | 100 | 100 | 80 | 100 | 95 |
| Kompetensi Pelaksana | | 38.20 | 100.00 | 100.00 | 97.99 | 100.00 | 24.87 |

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|------------------|--|-------|---------------------|
| 1 | Frekuensi Pengawasan Internal | 8.06 | 100 |
| 2 | Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) | 8.06 | 40 |
| 3 | Ketersediaan jaminan pelayanan | 8.06 | 100 |
| 4 | Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 7.31 | 100 |
| 5 | Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana | 5.75 | 100 |
| 6 | Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan | 7.31 | 100 |
| 7 | Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan | 5.85 | 100 |
| 8 | Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus | 5.85 | 100 |
| 9 | Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat | 5.55 | 100 |
| Sarana Prasarana | | 61.80 | 92.17 |

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

| No. | Indikator | Bobot | Produk | | Hasil Penilaian (%) |
|-------------------|--|--------|--------|--------|---------------------|
| | | | 1 | 2 | |
| 1 | Ketersediaan Persyaratan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Ketersediaan Biaya/Tarif | 10.66 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Ketersediaan Produk Pelayanan | 9.00 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | Publikasi Maklumat pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | Subtansi Maklumat Pelayanan | 3.53 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | Pelayanan Khusus | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | Ketersediaan Moto Pelayanan | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | Ketersediaan Atribut | 7.96 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | Ketersediaan Pelayanan Terpadu | 12.78 | 100 | 100 | 100 |
| Standar Pelayanan | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |

| Produk Layanan | |
|----------------|-----------------|
| 1 | Rawat Jalan |
| 2 | Rawat Inap Jiwa |

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) | Jumlah Responden | |
|--------------------------|-----------------------|-------|---------------------|------------------|----------|
| | | | | Wawancara | Via Link |
| 1 | Penundaan berlarut | 16.80 | 94.23 | 5 | 47 |
| 2 | Permintaan imbalan | 18.40 | 99.62 | | |
| 3 | Penyimpangan prosedur | 18.40 | 98.08 | | |
| 4 | Tidak kompeten | 14.40 | 96.92 | | |
| 5 | Tidak patut | 12.00 | 98.46 | | |
| Persepsi Maladministrasi | | 80.00 | 97.47 | | |

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|---------|-----------|-------|---------------------|
| 1 | IKM/SPM | 20.00 | 80 |
| SPM/IKM | | 20.00 | 80.00 |

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

| No. | Indikator | Bobot | Hasil Penilaian (%) |
|-----------|--|--------|---------------------|
| 1 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan | 27.34 | 100 |
| 2 | Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan | 13.32 | 100 |
| 3 | Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola | 12.33 | 40 |
| 4 | Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan | 20.34 | 100 |
| 5 | Jangka waktu penyelesaian pengaduan | 11.33 | 100 |
| 6 | Pelaksanaan penyelesaian pengaduan | 15.34 | 100 |
| Pengaduan | | 100.00 | 92.60 |

| | | |
|----------------------------------|-----|-------|
| Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024 | 100 | 95.85 |
|----------------------------------|-----|-------|

| Hasil Penilaian (%) | Skala |
|---------------------|-------|
| 100 | 5 |
| 80 | 4 |
| 60 | 3 |
| 40 | 2 |
| 20 | 1 |
| 0 | 0 |

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia