

LEMBAR DISPOSISI

Tanggal Surat : 31 Desember 2021

No. Surat : 51045/PC.08.01-21/XII/2021

Alamat Surat

Ombudsman

DITUJUKAN KEPADA

☒ SEKERTARIAT

- ☐ KASUBBAG PERENCANAAN PROGRAM
- ☐ KASUBBAG KEUANGAN
- ☒ KASUBBAG UMUM & KEPEGAWAIAN

NO. AGENDA

☐ BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

- ☐ KASI PINDAH DATANG PENDUDUK
- ☐ KASI IDENTITAS PENDUDUK
- ☐ KASI PENDATAAN PENDUDUK

☐ BIDANG PEL. PENCATATAN SIPIL

- ☐ KASI PERKAWINAN DAN PERCERAIAN
- ☐ KASI KELAHIRAN
- ☐ KASI PERUBAHAN STATUS ANAK, PEWARGANEGARAAN DAN KEMATIAN

PERIHAL

☐ BIDANG PIK

- ☐ KASI PENGELOLAAN & PENYAJIAN DATA KEPENDUDUKAN
- ☐ KASI SISTEM INFORMASI ADM. KEPENDUDUKAN
- ☐ KASI TATA KELOLA DAN ADM. TEKNO. INFO. & KOM.

☐ BIDANG PDIP

- ☐ KASI. PEMANFAATAN DATA & DOKUMEN KEPENDUDUKAN
- ☐ KASI KERJASAMA
- ☐ KASI INOVASI PELAYANAN

Penyampaian Hasil
penilaian kepatuhan
Ombudsman Terhadap
pemerahan standar
pelayanan publik
Ttn 2021

INSTRUKSI KEPALA DINAS

CATATAN SEKERTARIS

Untuk diketahui dan pembinaan 16/11/22
ke depan info ke kasubis.

CATATAN KABID

NO. AGENDA 012/ DUPS/ 2022

YANG MENERIMA

TGL DITERIMA 6 Januari 2022

PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR

Jalan M.T. Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1, Kelurahan Karang Anyar
Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75125 Telp/Fax: (0541) 2080525
surat elektronik: kaltim@ombudsman.go.id, laman: www.ombudsman.go.id

Nomor : S/045/PC.02.01-21/XII/2021

31 Desember 2021

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) set

Hal : **Penyampaian Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021**

Kepada Yth.
Bupati Paser
di- Tempat

Dengan hormat,

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 terhadap 587 instansi, yang terdiri dari 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 416 Pemerintah Kabupaten, dan 98 Pemerintah Kota di seluruh Indonesia. Penilaian Kepatuhan ini dimaksudkan untuk mengukur kepatuhan unit penyelenggara pelayanan publik terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk Pemerintah Daerah baik di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota, kegiatan penilaian kepatuhan ini dilakukan di beberapa Organisasi Perangkat Daerah teknis yang menyelenggarakan pelayanan administrasi publik di masing-masing pemerintahan daerah, yang mencakup:

1. Sektor administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil);
2. Sektor kesehatan (Dinas Kesehatan)
3. Sektor pendidikan (Dinas Pendidikan); dan
4. Sektor perizinan ekonomi dan non-ekonomi (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)).

Sehubungan dengan hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah melaksanakan penilaian kepatuhan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota selama bulan Juni-September 2021. Selain pemerintah daerah, Ombudsman juga melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap instansi vertikal yang mencakup Kepolisian Resort se-Kalimantan Timur, Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Timur, dan Kantor Pertanahan se-Kalimantan Timur.

PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR

Jalan M.T. Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1, Kelurahan Karang Anyar
Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75125 Telp/Fax: (0541) 2086525
surat elektronik: kaltim@ombudsman.go.id, laman: www.ombudsman.go.id

Lebih lanjut, yang menjadi objek penilaian kepatuhan di lingkup Pemerintah Kabupaten Paser terdiri dari:

1. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) (16 produk pelayanan);
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (9 produk pelayanan)
3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (4 produk pelayanan)
4. Dinas Kesehatan (7 produk)

Untuk hasil penilaian kepatuhan terhadap keempat OPD tersebut diakumulasikan dan dibagikan dengan jumlah total produk layanan yang dinilai sebanyak 36 (tiga puluh enam) produk untuk kemudian diambil nilai rata-ratanya secara keseluruhan. Hasil rata-rata tersebut dikonversikan menjadi predikat/zona kepatuhan yang terdiri dari:

- Hijau (Kepatuhan Tinggi): Nilai 81,00 - 100
- Kuning (Kepatuhan Sedang): Nilai 51,00 - 80,99
- Merah (Kepatuhan Rendah): Nilai 0 - 50,99

Adapun nilai rata-rata yang dihasilkan dari akumulasi 36 produk dari keempat OPD tersebut di atas sebesar 65,30 yang dikonversikan menjadi Zona Kuning (Kepatuhan Sedang). Melalui surat ini, kami menyampaikan raport kepatuhan dan rincian detail hasil penilaian Ombudsman terhadap Pemkab Paser agar Bupati Paser dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk perbaikan ke depannya.

Ke depannya, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi akan melakukan upaya intens pendampingan dan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah berkenaan dengan tindak lanjut hasil kepatuhan tahun 2021 dan persiapan penilaian kepatuhan tahun 2022.

Mengingat pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus untuk persiapan menghadapi penilaian kepatuhan Ombudsman yang akan dilaksanakan kembali pada tahun 2022, kami meminta kepada Bupati Paser untuk dapat memberikan atensi khusus terhadap hasil kepatuhan terlampir, memberikan dukungan penuh kepada jajaran Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dalam memberikan pendampingan kepada seluruh OPD, serta mendorong agar seluruh OPD di Kabupaten Paser meningkatkan upaya pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-



PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR

Jalan M.T. Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1, Kelurahan Karang Anyar
Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75125 Telp/Fax: (0541) 2086525
surat elektronik: kaltim@ombudsman.go.id, laman: www.ombudsman.go.id

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka koordinasi dan konsultasi terkait penilaian kepatuhan, Pemerintah Daerah dapat menghubungi:

1. Sdri. Ria Maya Sari (Kepala Keasistenan Pencegahan, HP/WA. 0811 5922 388)
2. Sdri. Iffa Nur Fahmi (Asisten Pencegahan, HP/WA: 0851-5857-7794).

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan,



Kusharyanto, S.H., M.A.

Tembusan Yth.:

1. Ketua Ombudsman Republik Indonesia, di Jakarta.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Paser Cq. Kepala Bagian Organisasi;
3. Kepala DPMPTSP Kabupaten Paser;
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser;
5. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Paser; dan
6. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Paser.

ASPEK

Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

Kantor Ombudsman RI : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
Nama Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan : -
Produk Pelayanan : Surat Keterangan Pindah
Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan : Surat Keterangan Pindah Datang WNI
Kab/Kota : KABUPATEN PASER
Tanggal Observasi : 14/06/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
Standar Pelayanan Publik	Ya	Ya	6,53
Persyaratan	Ya	Tidak	4,97
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,34
Produk Pelayanan	Ya	Tidak	4,95
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Tidak	4,95
Biaya/Tarif			
Maklumat Layanan	Ya	Tidak	4,72
Ketersediaan Maklumat layanan			
Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Ya	-	4,79
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,81
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,85
Ketersediaan loket/meja pelayanan			
Pelayanan Khusus			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
Pengelolaan Pengaduan			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Tidak	Tidak	0,00
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Tidak	Tidak	0,00

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Tidak	0,00
Penilaian Kinerja			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Tidak	4,63
Visi, Misi dan Moto Pelayanan			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Tidak	2,25
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Tidak	2,21
Atribut			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
Pelayanan Terpadu			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
Rekognisi			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Tidak	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: 72,74 Sedang

ASPEK

Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

Kantor Ombudsman RI : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

Nama Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Perubahan
Nomenklatur Unit
Pelayanan : -

Produk Pelayanan : Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Perubahan
Nomenklatur Produk
Pelayanan : -

Kab/Kota : KABUPATEN PASER

Tanggal Observasi : 14/06/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
Standar Pelayanan Publik			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Tidak	4,97
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Tidak	4,95
Biaya/Tarif	Ya	Tidak	4,95
Maklumat Layanan			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Tidak	4,72
Sarana dan Prasarana, Fasilitas			
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	Ya	-	4,85
Pelayanan Khusus			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
Pengelolaan Pengaduan			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Tidak	Tidak	0,00
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Tidak	Tidak	0,00

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
Ketersediaan pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Tidak	0,00
Penilaian Kinerja			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Tidak	4,83
Visi, Misi dan Moto Pelayanan			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Tidak	2,25
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Tidak	2,21
Atribut			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
Pelayanan Terpadu			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
Rekognisi			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Tidak	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: 72,74 Sedang