

LEMBAR DISPOSISI	
Tanggal Surat: 23 Desember 2022	No. Surat: B/099/PK-05.21/XII/2022
Alamat Surat perwakilan ombudsman Republik Indonesia	DITUJUKAN KEPADA ☒ SEKERTARIAT ☐ KASUBBAG PERENCANAAN PROGRAM ☐ KASUBBAG KEUANGAN ☒ KASUBBAG UMUM & KEPEGAWAIAN
NO. AGENDA	☐ BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK ☐ SUBKOORDINATOR PINDAH DATANG PENDUDUK ☐ SUBKOORDINATOR IDENTITAS PENDUDUK ☐ SUBKOORDINATOR PENDATAAN PENDUDUK ☐ BIDANG PEL. PENCATATAN SIPIL ☐ SUBKOORDINATOR PERKAWINAN DAN PERCERAIAN ☐ SUBKOORDINATOR KELAHIRAN ☐ SUBKOORDINATOR PERUBAHAN STATUS ANAK, PEWARGANEGARAAN DAN KEMATIAN
PERIHAL Penyampaian Hasil penilaian (opini) penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2022	☐ BIDANG PIAK ☐ SUBKOORDINATOR PENGELOLAAN & PENYALINAN DATA KEPENDUDUKAN ☐ SUBKOORDINATOR SISTEM INFORMASI ADM. KEPENDUDUKAN ☐ SUBKOORDINATOR TATA KELOLA DAN ADM. TEKNO. INFO. & KOM. ☐ BIDANG PDIP ☐ SUBKOORDINATOR. PEMANFAATAN DATA & DOKUMEN KEPENDUDUKAN ☐ SUBKOORDINATOR KERJASAMA ☐ SUBKOORDINATOR INOVASI PELAYANAN
INSTRUKSI KEPALA DINAS	
CATATAN SEKRETARIS Uji kesiapan pelayanan prima yang akan datang 21/12/2022	
CATATAN KABID	
NO. AGENDA 001/DUPS/2023	YANG MENERIMA
TGL DITERIMA 2 Januari 2023	



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jalan M.T.Haryono Perumahan Pemda Kaltim Blok A Nomor 1,
Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda,
Kalimantan Timur 75127. Telepon (0541) 2086525
surat elektronik: kaltim@ombudsman.go.id

Nomor : B/029/PC.05-21/XII/2022

23 Desember 2022

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) set

Hal : Penyampaian Hasil Penilaian (Opini) Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Tahun 2022

Kepada Yth.

1. Bupati Paser
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Paser Cq. Kepala Bagian Organisasi
3. Inspektur Kabupaten Paser
4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Paser
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser
6. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Paser
7. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Paser
8. Kepala Puskesmas Grogot
9. Kepala Puskesmas Kuaro

Dengan hormat,

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 pada 25 Kementerian, 14 Lembaga Negara serta Pemerintah Daerah yang terdiri 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten, dan 34 (tiga puluh empat) Pemerintah Provinsi. Penilaian dilakukan tidak hanya atas pemenuhan standar pelayanan publik, namun termasuk juga penilaian persepsi maladministrasi kepada masyarakat pengguna layanan, pengukuran kompetensi penyelenggara layanan, pemenuhan sarana dan prasarana layanan, serta pengelolaan pengaduan yang ada di instansi tersebut.

Seluruh penilaian tersebut akan menjadi komponen dari Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang nantinya akan menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Adapun penilaian ini dimaksudkan untuk mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi

penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah melaksanakan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) dan seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota se-Kaltim, Kepolisian Resor/Resor Kota se-Kaltim, dan Kantor Pertanahan se-Kaltim selama bulan Agustus-Oktober 2022. Untuk level pemerintah daerah, dimensi penilaian mencakup:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;
 - a) Pada variabel kompetensi, diukur 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, diukur 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 publik, yang mana pada variabel standar pelayanan diukur 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, yang mana pada variabel penilaian persepsi maladministrasi diukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di instansi tersebut setelah selesai mengakses suatu layanan; dan
4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan, yang mana 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.

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Paser, yang menjadi objek penilaian terdiri dari 4 (empat) Dinas dan 2 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dengan rincian:

- 1. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Substansi Perizinan dan Sosial);
- 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Substansi Administrasi Kependudukan);
- 3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Substansi Pendidikan);
- 4. Dinas Kesehatan (Substansi Administrasi Kesehatan);
- 5. Puskesmas Grogot (Substansi Jasa Kesehatan); dan
- 6. Puskesmas Kuaro (Substansi Jasa Kesehatan).

Hasil Penilaian merupakan penggabungan atas penilaian kompetensi penyelenggara, Standar Pelayanan dan Sarana Prasarana, Presepsi Maladministrasi, dan Pengelolaan Pengaduan. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir untuk masing-masing penyelenggara pelayanan dengan hasil kategorisasi penilaian akhir sebagai berikut:

Interval Nilai	Kategori	Zonasi	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

Adapun nilai akhir untuk Pemkab Paser adalah sebesar 67,77 dengan kategori C (Kualitas Sedang) dan mendapatkan Zona Kuning (detail rapor penilaian terlampir):

No.	Unit Layanan	Dimensi Pelayanan				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Puskesmas Grogot	14,03	26,55	20,73	17,95	79,25
2	Puskesmas Kuaro	14,31	27,63	20,51	15,50	77,94
3	Dinas Kesehatan	7,42	26,91	19,78	14,69	68,80