

**RINCIAN HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
 PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022**

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Tarakan

Unit Layanan : Dinas Sosial

Dimensi Input - Penilaian Kompetensi

No	Indikator	Hasil Penilaian			
		Kepala Dinas	Kabid Sosial	Pengelola Pengaduan	Petugas Pelayanan Publik
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	4	3	5	5
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	4	3	4	1
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4	2	3	4
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	2	1	2	1
5	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	4	2	2	1

## Dimensi Input - Penilaian Sarana Prasarana

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Frekuensi Pengawasan Internal	2
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	4
3	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	2
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	4
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	4
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	5
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	4
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	4

## Dimensi Proses - Penilaian Standar Pelayanan

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
1	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Persyaratan	5
2	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5
3	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	5
4	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Biaya/Tarif	5
5	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Produk Pelayanan	5
6	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Maklumat Layanan Publikasi	5
7	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Maklumat Substansi/Kualitas	3
8	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Pelayanan Khusus	5
9	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5
10	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Moto Pelayanan	5
11	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Atribut	4
12	Pengaduan Penerima Bantuan Program Sembako atau Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	4
13	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Persyaratan	5
14	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5
15	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	5
16	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Biaya/Tarif	1
17	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Produk Pelayanan	5
18	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Maklumat Layanan Publikasi	5

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
19	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Maklumat Substansi/Kualitas	3
20	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Pelayanan Khusus	5
21	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5
22	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Moto Pelayanan	5
23	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Atribut	4
24	Pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) atau Bantuan Sembako	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	4
25	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Persyaratan	5
26	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5
27	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	5
28	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Biaya/Tarif	1
29	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Produk Pelayanan	5
30	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Maklumat Layanan Publikasi	5
31	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Maklumat Substansi/Kualitas	3
32	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Pelayanan Khusus	5
33	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5
34	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Moto Pelayanan	5
35	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Atribut	4
36	Pengusulan Peserta BPJS PBI	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	4

## Dimensi Output - Penilaian Persepsi Maladministrasi

Responden	Profesi Responden	Hasil Penilaian				
		Indikator				
		Penundaan Berlarut	Permintaan Imbalan	Penyimpangan Prosedur	Tidak Kompeten	Tidak Patut
Responden-1	Mengurus Rumah Tangga	5	5	4	5	5
Responden-2	Guru	5	5	5	5	5
Responden-3	Mengurus Rumah Tangga	4	5	5	5	5
Responden-4	Karyawan Honorer	5	5	5	5	5
Responden-5	Guru	5	5	5	5	5

## Dimensi Pengaduan - Penilaian Pengelolaan Pengaduan

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	5
2	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	4
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	2
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	5
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	4
6	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	4
7	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diterima	85
8	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diselesaikan	85

Catatan Khusus (LHA/LAHP/Rekomendasi)

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Pelaksanaan Laporan Hasil Analisis (LHA) Ombudsman - LHA diterima	0
2	Pelaksanaan Laporan Hasil Analisis (LHA) Ombudsman - LHA diselesaikan seluruhnya	0
3	Pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman - LAHP diterima	1
4	Pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman - LAHP diselesaikan seluruhnya	1
5	Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman - Rekomendasi diterima	0
6	Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman - Rekomendasi diselesaikan seluruhnya	0