



PEMERINTAH KOTA TARAKAN SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Pulau Kalimantan Nomor 1 Kota Tarakan 77113
Telepon 0551-21620 Faksimile 0551-34301

Laman <http://www.tarakankota.go.id>, Pos-el setda@tarakankota.go.id

Tarakan, 12 Juni 2024

Nomor : 00.8.3.4/264 /Org
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Undangan

Yth. 1. Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Tarakan
3. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan
6. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tarakan
7. Kepala UPTD Puskesmas Sebengkok
8. Kepala UPTD Puskesmas Juata
di –
T e m p a t

Sebagaimana surat dari OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Nomor : B/101/PC.02-33/VI/2024, tanggal 7 Juni 2024 Hal Undangan sosialisasi dan *Workshop* Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024.

Sesuai hal tersebut diatas, mohon Saudara/i menugaskan 1 (satu) orang Pejabat/ASN yang membidangi/dapat menjadi narahubung dalam Pelaksanaan Penilaian atas Kepatuhan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimasing-masing Perangkat Daerah Saudara/i, dengan mengisi *link* berikut ini https://s.id/Narahubung_2024 adapun kegiatan pada :

hari, tanggal : Kamis, 20 Juni 2024
waktu : 08.00 wita s.d. selesai
tempat : Swiss Bel Hotel Tarakan
acara : Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024

koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudara Kholif Arimindani No. kontak 082228400202 dan Saudari Asri Malik No. kontak 081351532000.

Demikian atas perhatian dan kehadirannya di ucapkan terimakasih.



Sekretaris Daerah,

Ir. Jamaludin
Pembina Utama Madya / IVd
NIP. 19660421 199503 1 014

Tembusan :
Pj. Wali Kota Tarakan (sebagai laporan)



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA
JL. Kusuma Bangsa No. 33, Kota Tarakan, Kalimantan Utara 77121
Telp: 0551-3805684, Kontak Layanan: 0811 274 3737
Email: kaltara@ombudsman.go.id; Website: www.ombudsman.go.id

Nomor : B/101/PC.02-33/VI/2024

7 Juni 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : 2 (dua) berkas

Hal : Undangan Sosialisasi dan *Workshop* Penilaian
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024

Yth. Pimpinan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah
(Daftar Terlampir).

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara akan mengadakan Sosialisasi dan *Workshop* Pendampingan Penilaian Pelayanan Publik kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah se-Kalimantan Utara. Oleh karena itu, kiranya Pimpinan dapat menugaskan pejabat/ pegawai yang membidangi untuk hadir pada:

hari, tanggal : Kamis, 20 Juni 2024

tempat : Swiss Bel Hotel Tarakan

waktu : pkl. 08.00 Wita s.d. selesai

Ketentuan Peserta:

1. Peserta hadir secara langsung masing-masing 1 (satu) orang mewakili:
 - 1) Biro/ Bagian Organisasi Provinsi, Kabupaten dan Kota;
 - 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten dan Kota;
 - 3) Dinas Sosial Provinsi, Kabupaten dan Kota;
 - 4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi, Kabupaten dan Kota;
 - 5) Dinas Kesehatan Provinsi, Kabupaten dan Kota;
 - 6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi, Kabupaten dan Kota;
 - 7) Kepolisian Resor se-Kalimantan Utara;
 - 8) Badan Pertanahan Nasional se-Kalimantan Utara;
 - 9) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Jusuf SK;
 - 10) Puskesmas:
 - a. Kota Tarakan : Sebengkok dan Juata Laut;

- b. Kabupaten Bulungan : Tana Kuning dan Antutan;
 - c. Kabupaten Malinau : Sesua dan Setulang;
 - d. Kabupaten Nunukan : Sei Taiwan dan Long Bawan;
 - e. Kabupaten Tana Tidung : Kujau dan Muruk Rian
2. Agar Peserta yang ditugaskan mampu mendampingi Unit Penyelenggara Layanan di wilayah kerjanya pasca kegiatan sosialisasi dan pendampingan ini. Peserta yang hadir mampu menjadi narahubung dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan tahun 2024 dengan mengisi link berikut: https://s.id/Narahubung_2024.
3. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara tidak menanggung biaya perjalanan dinas ataupun akomodasi peserta pada kegiatan ini.

Koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi melalui Sdri. Kholif Arimindani Nomor Kontak 082228400202 dan Sdr. Asri Malik Nomor Kontak: 081351532000.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan,



Maria Ulfah

Tembusan Yth.:
Ketua Ombudsman Republik Indonesia;

Lampiran Surat I
Nomor : B/101/PC.02-33/VI/2024
Tanggal : 7 Juni 2024

Daftar tujuan surat, Yth:

1. Gubernur Kalimantan Utara;
2. Kepala Kepolisian Daerah Kalimantan Utara;
3. Kepala Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kalimantan Timur;
4. Bupati Bulungan;
5. Bupati Malinau;
6. Bupati Nunukan;
7. Bupati Tana Tidung;
8. Walikota Tarakan.

Lampiran Surat II
Nomor : B/101/PC.02-33/VI/2024
Tanggal : 6 Juni 2024

KERANGKA ACUAN
Sosialisasi dan *Workshop* Pendampingan Penilaian
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024
Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 atas pemenuhan standar pelayanan. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi serta menjalankan kewenangan sebagai pengawas pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan hanya melihat pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Pada tahun 2022 dilakukan penilaian pada 25 Kementerian, 14 Lembaga dan 547 Pemerintah Daerah (Provinsi, Kota dan Kabupaten), dimana hasil penilaian tersebut dimasukkan ke dalam opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategorisasi tingkat kepatuhan tinggi dan tertinggi (zona hijau), tingkat kepatuhan sedang (zona kuning) dan tingkat kepatuhan rendah dan sangat rendah (zona merah).

Selain penilaian kepatuhan, sejak tahun 2017 Ombudsman juga melakukan survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM). Sebelumnya, survei ini bernama Indeks Persepsi Maladministrasi atau disebut dengan Inperma. Berbeda dengan Penilaian Kepatuhan, yang melihat pada standar pelayanan, untuk survei PPM ini melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara yang dibentuk secara definitif pada tahun 2016, sebagai pengawas pelayanan publik sejak tahun 2017 juga telah melaksanakan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan pada Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga (Instansi Vertikal) yang ada di Kalimantan Utara. Tujuan penilaian ini adalah untuk memetakan seluruh penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berikut merupakan hasil perolehan zonasi kepatuhan dari tahun 2017 sampai 2023 untuk entitas Pemerintah Daerah dan Instansi Vertikal se-Kalimantan Utara:

1) Zonasi Kepatuhan Entitas Pemerintah Daerah

No	Tahun	Provinsi/ Kabupaten/ Kota	Nilai	Zona
1	2023	Kota Tarakan	90.53	Hijau (tertinggi)
		Kabupaten Malinau	88.87	
		Kabupaten Bulungan	94.67	
		Pemerintah Provinsi Kaltara	89.23	
		Kabupaten Tana Tidung	89.34	
		Kabupaten Nunukan	87.18	Hijau (tinggi)
2	2022	Kota Tarakan	85.46	Hijau (tinggi)
		Kabupaten Malinau	83.35	
		Kabupaten Bulungan	82.99	
		Kabupaten Nunukan	81.88	
		Pemerintah Provinsi Kaltara	81.59	
		Kabupaten Tana Tidung	75.16	Kuning (sedang)
3.	2021	Pemerintah Provinsi Kaltara	81.47	Hijau (tinggi)
		Kabupaten Nunukan	83.71	
		Kabupaten Tana Tidung	83.56	
		Kabupaten Bulungan	66.12	Kuning (sedang)
		Kabupaten Malinau	78.25	
		Kota Tarakan	67.05	
4.	2019	Kabupaten Nunukan	89.19	Hijau (tinggi)
		Kabupaten Tana Tidung	81.75	Kuning (sedang)
		Kabupaten Malinau	77.63	
5.	2018	Pemerintah Provinsi Kaltara	91.23	Hijau (tinggi)
		Kota Tarakan	84.78	
		Kabupaten Bulungan	81.92	

		Kabupaten Nunukan	73.03	Kuning (sedang)
		Kabupaten Malinau	63.46	
		Kabupaten Tana Tidung	57.56	
6.	2017	Pemerintah Provinsi Kaltara	40.19	Merah (rendah)
		Kabupaten Bulungan	37.62	

Keterangan:

- 1) Tahun 2017, penilaian dilakukan hanya di Pemprov Kaltara dan Pemkab Bulungan;
- 2) Tahun 2019, penilaian dilakukan hanya kepada Pemda yang belum mendapat predikat hijau;
- 3) Tahun 2020, tidak dilakukan penilaian.

2) Zonasi Kepatuhan Entitas Instansi Vertikal (Polres dan Kantor Pertanahan)

No	Tahun	Instansi Vertikal	Nilai	Zona
1	2023	Kepolisian Resor Bulungan	90.48	Hijau (tertinggi)
		Kepolisian Resor Nunukan	80.83	Hijau (tinggi)
		Kepolisian Resor Malinau	79.07	
		Kepolisian Resor Tarakan	71.88	Kuning (sedang)
		Kantor Pertanahan Tarakan	87.74	Hijau (tinggi)
		Kantor Pertanahan Malinau	83.24	
		Kantor Pertanahan Nunukan	84.74	
		Kantor Pertanahan Bulungan	81.21	
2	2022	Kepolisian Resor Tarakan	90.67	Hijau (tertinggi)
		Kepolisian Resor Bulungan	86.96	Hijau (tinggi)
		Kepolisian Resor Nunukan	82.72	
		Kepolisian Resor Malinau	81.19	
		Kantor Pertanahan Kab Bulungan	83.35	
		Kantor Pertanahan Kab Malinau	83.21	
		Kantor Pertanahan Kota Tarakan	82.21	
		Kantor Pertanahan Kab Nunukan	82.2	
3	2021	Kepolisian Resor Malinau	85.53	Hijau (tinggi)
		Kepolisian Resor Nunukan	83.13	Kuning (sedang)
		Kepolisian Resor Bulungan	73.01	
		Kepolisian Resor Tarakan	71.42	Hijau (tinggi)
		Kantor Pertanahan Kab. Malinau	93.66	
		Kantor Pertanahan Kota Tarakan	89.00	
		Kantor Pertanahan Kab. Bulungan	82.15	
		Kantor Pertanahan Kab. Nunukan	81.90	
4	2019	Kepolisian Resor Nunukan	103	Hijau (tinggi)
		Kepolisian Resor Malinau	101	
		Kantor Pertanahan Kab. Malinau	42.5	Merah (rendah)

		Kantor Pertanahan Kab. Nunukan	35.5	
		Kepolisian Resor Malinau	99.6	
		Kepolisian Resor Bulungan	95.6	
		Kepolisian Resor Tarakan	91.8	
		Kepolisian Resor Nunukan	89.4	
		Kantor Pertanahan Kota Tarakan	89.5	
		Kantor Pertanahan Kab. Bulungan	82.5	
		Kantor Pertanahan Kab. Malinau	27	
		Kantor Pertanahan Kab. Nunukan	27	

Keterangan:

- 1) Tahun 2018, dilakukan penilaian serentak diseluruh Polres dan Kantor Pertanahan se-Kalimantan Utara
- 2) Tahun 2019, penilaian dilakukan hanya kepada instansi yang belum mendapat predikat hijau, khusus Polres Nunukan dan Malinau dinilai kembali karena mengikuti Pemdana.
- 3) Tahun 2020, tidak dilakukan penilaian.

Pada tahun 2024 ini, sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan. Semua penilaian tersebut akan menjadi komponen dari Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang nantinya akan menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Penyempurnaan penilaian ini diharapkan menjadi lebih komprehensif untuk menjawab keadaan penyelenggaraan pelayanan publik dimana banyak terjadi disrupsi. Dengan adanya Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang dihasilkan dari penilaian Ombudsman, diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya serta dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi.

Salah satu tahapan dalam kegiatan penilaian sebelum pengambilan nilai di unit layanan adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi dan *workshop* pendampingan penilaian. Dalam rangka memberikan pendampingan tersebut kepada masing-masing instansi penyelenggara layanan publik di Kalimantan Utara, maka akan diselenggarakan kegiatan **“Sosialisasi dan *Workshop* Pendampingan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024”** diharapkan kepada Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dapat menugaskan perwakilan yang diundang untuk mengikuti, dan nantinya mampu meneruskan hasil pendampingan tersebut ke unit-unit penyelenggara layanan lainnya di daerah.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi dan *workshop* pendampingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2024 ini adalah:

1. Menyampaikan hasil kepatuhan tahun sebelumnya yang bertujuan mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Menyampaikan konsep penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024;
3. Pengenalan komponen indikator yang dinilai oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2024.

C. Waktu dan Tempat

Kegiatan sosialisasi dan *workshop* ini akan dilaksanakan pada:

hari, tanggal : Kamis, 20 Juni 2024

tempat : Swiss Bell Hotel Tarakan

waktu : pkl. 08.00 Wita s.d. selesai

D. Pelaksana dan Peserta

Kegiatan ini diselenggarakan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara dengan pelaksana dan peserta sebagai berikut:

No	Tugas	PIC	Ket.
1.	Penanggungjawab	Kepala Perwakilan	
2.	Koordinator Kegiatan	Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara	
3.	Peserta 4	1. Biro Organisasi Provinsi Kalimantan Utara	Masing-masing diwakilkan 1 orang peserta
2. Bagian Organisasi Kota Tarakan			
3. Bagian Organisasi Kabupaten Bulungan			
4. Bagian Organisasi Kabupaten Malinau			
5. Bagian Organisasi Kabupaten Nunukan			
6. Bagian Organisasi Kabupaten Tana Tidung			

	7. Disdukcapil Kabupaten Bulungan	
	8. Disdukcapil Kabupaten Malinau	
	9. Disdukcapil Kabupaten Nunukan	
	10. Disdukcapil Kabupaten Tana Tidung	
	11. Disdukcapil Kota Tarakan	
	12. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara	
	13. Dinas Sosial Kota Tarakan	
	14. Dinas Sosial Kabupaten Bulungan	
	15. Dinas Sosial Kabupaten Malinau	
	16. Dinas Sosial Kabupaten Nunukan	
	17. Dinas Sosial Kabupaten Tana Tidung	
	18. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara	
	19. DPMPTSP Kota Tarakan	
	20. DPMPTSP Kabupaten Bulungan	
	21. DPMPTSP Kabupaten Malinau	
	22. DPMPTSP Kabupaten Nunukan	
	23. DPMPTSP Kabupaten Tana Tidung	
	24. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara	
	25. Dinas Kesehatan Kota Tarakan	
	26. Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan	
	27. Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau	
	28. Dinas Kesehatan Kabupaten Nunukan	
	29. Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung	
	30. Dinas Pendidikan Kalimantan Utara	
	31. Dinas Pendidikan Kabupaten Bulungan	
	32. Dinas Pendidikan Kabupaten Malinau	
	33. Dinas Pendidikan Kabupaten Nunukan	

		34. Dinas Pendidikan Kabupaten Tana Tidung	
		35. Dinas Pendidikan Kota Tarakan	
		36. Polres Tarakan	
		37. Polresta Bulungan	
		38. Polres Malinau	
		39. Polres Nunukan	
		40. Polres Tana Tidung	
		41. BPN Tarakan	
		42. BPN Bulungan	
		43. BPN Malinau	
		44. BPN Nunukan	
		45. RSUD dr. H. Jusuf SK	
		46. Puskesmas Sebengkok	
		47. Puskesmas Juata Laut	
		48. Puskesmas Antutan	
		49. Puskesmas Tana Kuning	
		50. Puskesmas Sesua	
		51. Puskesmas Setulang	
		52. Puskesmas Sei Taiwan	
		53. Puskesmas Long Bawan	
		54. Puskesmas Muruk Rian	
		55. Puskesmas Kujau	
4.	Notulen	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara	
5.	Dokumentasi	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara	

E. *Rundown* Kegiatan

Adapun *Rundown* kegiatan Sosialisasi dan *Workshop* Pendampingan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2024 pada hari Kamis, 20 Juni 2024 yang bertempat di Swiss Bell Hotel Tarakan adalah sebagai berikut:

No	Waktu	Kegiatan
1.	08:00 – 08:30 WITA	Registrasi Peserta
2.	08.30 – 08.40 WITA	Pembukaan Kegiatan: 1. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya 2. Pembacaan Doa
3.	08.40 – 09.00 WITA	Laporan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara oleh Gubernur Kalimantan Utara
4.	09.00 – 09.20 WITA	Sambutan oleh Gubernur Kalimantan Utara
5.	09.20 – 09.40 WITA	Sambutan oleh Anggota Ombudsman RI sekaligus membuka acara
6.	09.40 – 10.00 WITA	Foto Bersama dan <i>Coffee Break</i>
7.	10.00 – 12.00 WITA	Penyampaian Materi oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi tentang Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024
8.	12.00 – 12.45 WITA	ISHOMA
9.	12.45 – 13.30 WITA	Diskusi Kelas Kecil
10.	13.30 – 13.45 WITA	Penutup