

**REKAPITULASI HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023**

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

Periode Penilaian : Juni - Oktober 2023

No.	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Pendidikan	19.25	27.48	18.79	19.95	85.46
2	Dinas Sosial	18.69	28.05	19.07	21.01	86.82
3	RSU Haji Medan	20.13	27.99	19.28	20.48	87.88
4	Dinas Kesehatan	19.25	31.03	18.54	19.95	88.76
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	20.78	29.16	19.39	21.54	90.87
Nilai Akhir dan Zona		87.96				
Kategori		B				
Opini		Kualitas Tinggi				

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*

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

Unit Layanan : Dinas Kesehatan

Periode Penilaian : Juni - Oktober 2023

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
				1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	2.67	100	80	100	100	90
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	1.84	100	100	100	100	95
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	1.00	100	80	100	100	90
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	1.00	100	100	100	100	95
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	1.00	100	100	100	100	95
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	0.84	100	100	100	100	95
Kompetensi Pelaksana		38.20	8.35	100.00	91.20	100.00	100.00	92.80

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	1.76	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	1.76	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	1.76	20
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	1.60	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	1.26	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	1.60	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	1.28	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	1.28	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	1.21	80
Sarana Prasarana		61.80	13.50	85.16

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Produk		Hasil Penilaian (%)
				1	2	
1	Ketersediaan Persyaratan	9.00	2.91	100	100	100
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	9.00	2.91	100	100	100
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	10.66	3.45	100	100	100
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	10.66	3.45	100	100	100
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	9.00	2.91	100	100	100
6	Publikasi Maklumat pelayanan	3.53	1.14	100	100	100
7	Subtansi Maklumat Pelayanan	3.53	1.14	100	100	100
8	Pelayanan Khusus	7.96	2.58	100	100	100
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	7.96	2.58	100	100	100
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	7.96	2.58	100	100	100
11	Ketersediaan Atribut	7.96	2.58	80	80	80
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12.78	4.14	80	80	80
Standar Pelayanan		100.00	32.37	95.85	95.85	95.85

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden
1	Penundaan berlarut	16.80	4.07	90	2
2	Permintaan imbalan	18.40	4.46	100	
3	Penyimpangan prosedur	18.40	4.46	90	
4	Tidak kompeten	14.40	3.49	100	
5	Tidak patut	12.00	2.91	100	
Persepsi Maladministrasi		80.00	19.39	95.60	

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	4.85	0
SPM/IKM		20.00	4.85	0.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	27.34	5.89	100
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	13.32	2.87	100
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	12.33	2.66	40
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	20.34	4.38	100
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	11.33	2.44	100
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	15.34	3.30	100
Pengaduan		100.00	21.54	92.60

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023	100	88.76
----------------------------------	-----	-------

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