REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Bima
Periode Observasi : Agustus - November 2022

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Puskesmas Mpunda	18.39	24.09	20.65	19.23	82.36
2	Dinas Pendidikan	18.88	24.68	20.69	18.22	82.47
3	Dinas Kesehatan	17.72	28.97	20.51	15.98	83.18
4	Dinas Sosial	16.15	26.98	20.94	16.19	80.26
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	19.17	28.97	20.48	19.23	87.84
6	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	18.29	29.79	20.46	19.23	87.77
7	Puskesmas Paruga	17.44	15.73	20.51	17.21	70.89
Nilai Akhir dan Zona					82.11	
Kategori					B	
Opini					Kualitas Tinggi	

Keterangan Kategori Penilaian Akhir:

Interval Nilai	Kategori	Opini
88.00-100.00	A	Kualitas Tertinggi
78.00-87.99	B	Kualitas Tinggi
54.00-77.99	C	Kualitas Sedang
32.00-53.99	D	Kualitas Rendah
0-31.99	E	Kualitas Terendah

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

RINCIAN HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Bima
Unit Layanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dimensi Input - Penilaian Kompetensi

No	Indikator	Hasil Penilaian			
		Kepala Dinas	Koordinator Bidang Tugas PTSP	Pengelola Pengaduan	Staf Loket Pendaftaran
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	5	5	5	5
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	5	5	5	5
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4	3	3	2
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4	3	4	4
5	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	4	3	4	4

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

Dimensi Input - Penilaian Sarana Prasarana

No.	Indikator	Hasil Penilaian
1	Frekuensi Pengawasan Internal	3
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	3
3	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	4
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	5
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5
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

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

Dimensi Proses - Penilaian Standar Pelayanan

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
1	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Persyaratan	5
2	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5
3	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	5
4	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Biaya/Tarif	5
5	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Produk Pelayanan	5
6	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Maklumat Layanan Publikasi	5
7	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Maklumat Substansi/Kualitas	5
8	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Pelayanan Khusus	2
9	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5
10	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Moto Pelayanan	5
11	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Atribut	3
12	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	5
13	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Persyaratan	5
14	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5
15	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	5
16	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Biaya/Tarif	5
17	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Produk Pelayanan	5
18	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Maklumat Layanan Publikasi	5
19	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Maklumat Substansi/Kualitas	5
20	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Pelayanan Khusus	2

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

No.	Nama Produk	Indikator	Hasil Penilaian
21	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5
22	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Moto Pelayanan	5
23	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Atribut	3
24	Surat Izin Menempati Kios (SIMK)	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	5

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

Dimensi Output - Penilaian Persepsi Maladministrasi

Responden	Profesi Responden	Hasil Penilaian				
		Indikator				
		Penundaan Berlarut	Permintaan Imbalan	Penyimpangan Prosedur	Tidak Kompeten	Tidak Patut
Responden-1	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5
Responden-2	Karyawan Swasta	4	5	4	3	4
Responden-3	Pedagang	4	5	4	4	4

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia

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	5
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	0
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	5
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	5
6	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	5
7	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diterima	30
8	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diselesaikan	30

Dokumen terbatas yang penggunaan dan publikasinya harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia