



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : R/3430/PC.02/XII/2023
Sifat : Rahasia
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Hasil Penilaian Kepatuhan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

06 Desember 2023

Yth. **Gubernur Sumatera Barat**
di
Tempat

Sebagai pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui surat ini, Ombudsman Republik Indonesia menginformasikan bahwa hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan terhadap pejabat dan unit pelayanan di lingkungan **Pemerintah Provinsi Sumatera Barat** memperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai : **91,71 (Zona Hijau)**

Kategori : **A (Kualitas Tertinggi)**

Rekapitulasi hasil dan rincian hasil dapat dilihat pada lampiran surat ini.

Untuk menindaklanjuti hasil penilaian tersebut, Ombudsman Republik Indonesia mendorong Saudara untuk:

1. Memberikan apresiasi kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan nilai 78,00 – 100 dimana tercantum pada rekapitulasi hasil sebagai bentuk penghargaan atas komitmen dan kompetensi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk apresiasi, dapat juga diberikan prioritas penganggaran terhadap unit tersebut sehingga memiliki kemampuan untuk lebih meningkatkan dan menyempurnakan penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai antisipasi turunnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik karena berkurangnya anggaran;

2. Melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan nilai 0 – 77,99 yang tercantum pada rekapitulasi hasil untuk memastikan pemahaman terhadap regulasi dan konsep penyelenggaraan pelayanan publik; dan
3. Melakukan koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia setempat guna memperoleh pendampingan dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Mohammad Najih

REKAPITULASI HASIL PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Periode Penilaian : Juni - Oktober 2023

No.	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	20.04	28.93	22.25	17.32	88.53
2	Dinas Pendidikan	19.17	31.00	21.77	19.95	91.88
3	RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi	21.12	28.93	23.13	21.54	94.72
Nilai Akhir dari Zona		91.71				
Kategori		A				
Opini		Kualitas Tertinggi				

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
0.00 - 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 Barat

Unit Layanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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	100	100	80	95
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	1.84	80	100	100	80	90
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	1.00	80	100	100	100	95
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	1.00	100	100	100	80	95
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	1.00	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	0.84	60	100	100	100	90
Kompetensi Pelaksana		38.20	8.35	89.18	100.00	100.00	86.81	94.00

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	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	1.60	80
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	1.26	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	1.60	60
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	100
Sarana Prasarana		61.80	13.50	90.29

DIMENSI PROSES
B. Standar Pelayanan

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Produk						Hasil Penilaian (%)
				1	2	3	4	5	6	
1	Ketersediaan Persyaratan	9.00	2.91	100	100	100	100	100	100	100
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	9.00	2.91	100	100	100	100	100	100	100
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	10.66	3.45	100	100	100	100	100	100	100
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	10.66	3.45	60	60	60	60	60	60	60
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	9.00	2.91	100	100	100	100	100	100	100
6	Publikasi Maklumat pelayanan	3.53	1.14	100	100	100	100	100	100	100
7	Subtansi Maklumat Pelayanan	3.53	1.14	100	100	100	100	100	100	100
8	Pelayanan Khusus	7.96	2.58	80	80	80	80	80	80	80
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	7.96	2.58	100	100	100	100	100	100	100
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	7.96	2.58	60	60	60	60	60	60	60
11	Ketersediaan Atribut	7.96	2.58	80	80	80	80	80	80	80
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12.78	4.14	100	100	100	100	100	100	100
Standar Pelayanan		100.00	32.37	89.37	89.37	89.37	89.37	89.37	89.37	89.37

display

di 160.

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden
1	Penundaan berlarut	16.80	4.07	88	12
2	Permintaan imbalan	18.40	4.46	98	
3	Penyimpangan prosedur	18.40	4.46	93	
4	Tidak kompeten	14.40	3.49	95	
5	Tidak patut	12.00	2.91	100	
Persepsi Maladministrasi		80.00	19.39	94.73	

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	4.85	80
SPM/IKM		20.00	4.85	80.00

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	40
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	11.33	2.44	100
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	15.34	3.30	100
Pengaduan		100.00	21.54	80.40

pelat

pelat

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023	100	88.53
----------------------------------	-----	-------

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

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Unit Layanan : Dinas Pendidikan

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	60	60	80	100	76
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	1.84	100	80	100	80	91
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	1.00	80	100	80	80	84
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	1.00	80	80	100	60	81
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	1.00	100	60	100	100	92
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	0.84	60	60	80	100	76
Kompetensi Pelaksana		38.20	6.35	78.39	71.59	89.19	88.41	82.78

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	100
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	60
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	80
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	1.21	100
Sarana Prasarana		61.80	13.50	90.77

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	40	70
8	Pelayanan Khusus	7.96	2.58	80	80	80
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	100	100	100
Standar Pelayanan		100.00	32.37	96.82	94.70	95.76

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden
1	Penundaan berlarut	16.80	4.07	88	5
2	Permintaan imbalan	18.40	4.46	96	
3	Penyimpangan prosedur	18.40	4.46	96	
4	Tidak kompeten	14.40	3.49	88	
5	Tidak patut	12.00	2.91	92	
Persepsi Maladministrasi		80.00	19.39	92.28	

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	4.85	80
SPM/IKM		20.00	4.85	80.00

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	91.88
----------------------------------	-----	-------

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

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	60	60	60
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	80	80	80
9	Ketersediaan Visi Misi Pelayanan	7.96	2.58	100	60	80
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	7.96	2.58	60	60	60
11	Ketersediaan Atribut	7.96	2.58	100	100	100
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12.78	4.14	100	100	100
Standar Pelayanan		100.00	32.37	90.96	87.78	89.37

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Pemerintah Daerah : Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
 Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
 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	80	100	100	80	89
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	1.84	100	100	100	80	94
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	1.00	80	100	80	100	91
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	1.00	60	100	80	80	80
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	1.00	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	0.84	100	100	80	100	96
Kompetensi Pelaksana		38.20	8.35	86.41	100.00	93.19	86.81	91.28

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	100
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	1.76	100
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	100
Sarana Prasarana		61.80	13.50	100.00

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden
1	Penundaan berlarut	16.80	4.07	98	12
2	Permintaan imbalan	18.40	4.46	100	
3	Penyimpangan prosedur	18.40	4.46	98	
4	Tidak kompeten	14.40	3.49	100	
5	Tidak patut	12.00	2.91	100	
Persepsi Maladministrasi		80.00	19.39	99.27	

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	4.85	80
SPM/IKM		20.00	4.85	80.00

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	100
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	100.00

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023	100	94.72
----------------------------------	-----	-------

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