

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

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kab. Belitung

Unit Layanan : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

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	60	100	88
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	1.84	80	80	80	80	80
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	1.00	100	100	80	80	89
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	1.00	100	100	100	100	100
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	80	80	80	80	80
<b>Kompetensi Pelaksana</b>		<b>38.20</b>	<b>8.35</b>	<b>93.59</b>	<b>93.59</b>	<b>78.40</b>	<b>91.19</b>	<b>88.43</b>

## DIMENSI INPUT

### A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	1.76	40
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	1.76	60
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	80
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	83.30

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	80	80	80
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	100	100	100
Standar Pelayanan		100.00	32.37	97.70	97.70	97.70

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden
1	Penundaan berlarut	16.80	4.07	100	5
2	Permintaan imbalan	18.40	4.46	100	
3	Penyimpangan prosedur	18.40	4.46	100	
4	Tidak kompeten	14.40	3.49	100	
5	Tidak patut	12.00	2.91	100	
Persepsi Maladministrasi		80.00	19.39	100.00	

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	4.85	60
SPM/IKM		20.00	4.85	60.00



DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

No.	Indikator	Bobot	Nilai Konversi Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	27.34	5.89	80
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	13.32	2.87	100
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	12.33	2.66	0
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	20.34	4.38	80
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	11.33	2.44	100
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	15.34	3.30	100
Pengaduan		100.00	21.54	78.13

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023	100	89.39
----------------------------------	-----	-------

Hasil Penilaian (%)	Skala
100	5
80	4
60	3
40	2
20	1
0	0