



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

# **EVALUASI PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN ANGGARAN 2021 DAN STRATEGI MEMPERSIAPKAN PENILAIAN KEPATUHAN 2022**





**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana Penilaian Kepatuhan  
Tahun 2021 dilakukan?  
&  
Bagaimana kondisi eksisting  
yang diperoleh?

## Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009

- (a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- (b) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- (c) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- (d) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- (e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- (f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

## Pasal 54 UU No. 25 Tahun 2009

- Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.  
Pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- Sanksi pembebasan dari jabatan.
- Sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- sanksi pembebasan dari jabatan.
- Sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.



**39 Pemerintah Daerah di Jawa Timur**  
(Provinsi, Kota, dan Kabupaten)

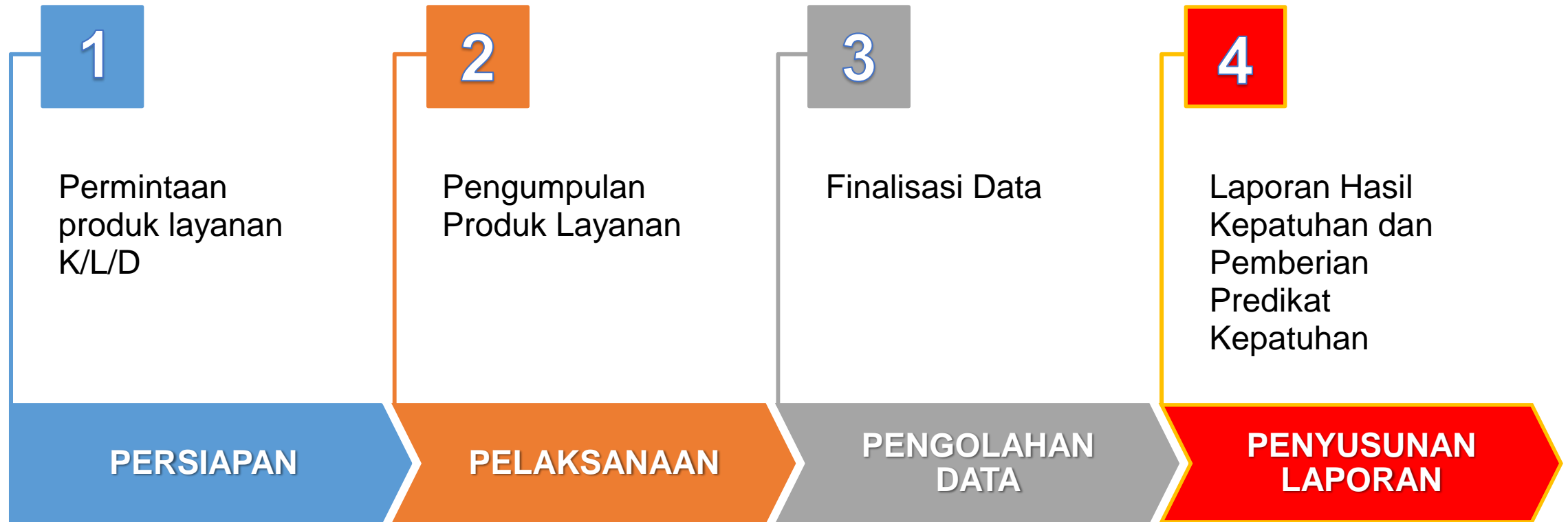


**K/L Vertikal**  
(Kota/Kabupaten di Jawa Timur)



Penilaian Pemda atas 4 substansi

- ➔ Perizinan pada PTSP
- ➔ Adminduk pada Disdukcapil
- ➔ Kesehatan pada Dinkes
- ➔ Pendidikan pada Disdik



Standar Pelayanan

Persyaratan, Biaya, Jangka Waktu Penyelesaian, dan Prosedur

Maklumat Layanan

Pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar

Pengelolaan Pengaduan

Ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan

Saranan dan Prasarana

Sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu, dan toilet

Pelayanan Khusus

Ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus

Penilaian Kepuasan Masyarakat

Instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan

Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan

Atribut

Atribut tanda pengenal atau ID Card setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo

Pelayanan Terpadu

Layanan terpadu satu pintu

Rekognisi

Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya

Penilaian Kepatuhan adalah hasil nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai per produk layanan yang ada di setiap K/L/D

## ZONA MERAH

Nilai  
0--50,99

Kepatuhan Rendah

## ZONA KUNING

Nilai  
51,00--80,99

Kepatuhan Sedang

## ZONA HIJAU

Nilai  
81,00--100

Kepatuhan Tinggi



No.	Pemerintah Daerah	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1.	Kab. Banyuwangi	96,75	Zona Hijau
2.	Kab. Bondowoso	94,29	Zona Hijau
3.	Kab. Lumajang	92,45	Zona Hijau
4.	Kab. Probolinggo	92,08	Zona Hijau
5.	Kab. Ponorogo	91,77	Zona Hijau
6.	Kota Blitar	91,45	Zona Hijau
7.	Kota Malang	87,29	Zona Hijau
8.	Kota Surabaya	83,62	Zona Hijau
9.	Kab. Lamongan	83, 13	Zona Hijau
10.	Kab. Kediri	80,26	Zona Kuning
11.	Kab. Mojokerto	79,01	Zona Kuning
12.	Kab. Trenggalek	78,64	Zona Kuning

No.	Pemerintah Daerah	Nilai Kepatuhan	Zonasi
13.	Kota Madiun	78,47	Zona Kuning
14.	Kab. Pacitan	77,50	Zona Kuning
15.	Kab. Jombang	77,35	Zona Kuning
16.	Kab. Sidoarjo	76,83	Zona Kuning
17.	Kab. Tulungagung	75,42	Zona Kuning
18.	Provinsi Jawa Timur	75,08	Zona Kuning
19.	Kab. Pasuruan	74,98	Zona Kuning
20.	Kab. Situbondo	74,68	Zona Kuning
21.	Kab. Magetan	73,26	Zona Kuning
22.	Kota Probolinggo	72,99	Zona Kuning
23.	Kab. Madiun	72,93	Zona Kuning
24.	Kab. Gresik	64,96	Zona Kuning

No.	Pemerintah Daerah	Nilai Kepatuhan	Zonasi
25.	Kab. Sumenep	63,90	Zona Kuning
26.	Kab. Tuban	63,29	Zona Kuning
27.	Kab. Bojonegoro	62,80	Zona Kuning
28.	Kab. Jember	62,80	Zona Kuning
29.	Kab. Pamekasan	61,53	Zona Kuning
30.	Kab. Ngawi	60,78	Zona Kuning
31.	Kab. Blitar	60,49	Zona Kuning
32.	Kota Mojokerto	58,40	Zona Kuning
33.	Kota Kediri	57,78	Zona Kuning
34.	Kota Pasuruan	56,16	Zona Kuning
35.	Kab. Sampang	52,27	Zona Kuning
36.	Kab. Bangkalan	52,18	Zona Kuning

No.	Pemerintah Daerah	Nilai Kepatuhan	Zonasi
37.	Kota Batu	51,76	Zona Kuning
38.	Kab. Nganjuk	45,10	Zona Merah
39.	Kab. Malang	44,82	Zona Merah

Kecenderungan peringkat penilaian masing-masing dinas yang diperoleh seluruh Pemda Di Jawa Timur



- Valuasi Kepatuhan yang diperoleh Pemerintah daerah ditentukan dari rata-rata nilai seluruh produk layanan yang tersebar di 4 OPD dimaksud. Maka, untuk mendapatkan Valuasi tinggi, perlu ada diseminasi informasi agar pemenuhan komponen penilaian dapat dipatuhi oleh seluruh OPD
- **Kecenderungan** kepatuhan rendah berada di Dinas Pendidikan, kemudian disusul Dinas Kesehatan. Dinas Pendidikan memiliki valuasi rendah, karena menurut beberapa Dinas Pendidikan, produk pelayanan yang dinilai merupakan rutinitas-koordinatif yang "tak terbayangkan" menjadi suatu pelayanan yang perlu di standarisasi. misalnya produk layanan Dapodik, Pengesahan Kurikulum, dll

## 5 Besar Kekurangan Komponen non elektronik



- Kekurangan komponen secara non elektronik ini direkapitulasi pada 5 tertinggi yang paling sering tidak terpenuhi.
- Namun, beberapa Pemerintah tentu memiliki kecenderungan local yang berbeda dengan hasil rekapitulasi umum ini.

## 5 Besar Kekurangan Komponen elektronik



Menunjukkan semakin sering komponen tersebut tidak terpenuhi

- Komponen hanya dapat dipenuhi secara elektronik apabila terinformasi secara utuh melalui website dengan domain .go.id
- Standar Pelayanan lebih sering tidak terpenuhi secara elektronik, karena kebanyakan hanya diupload dalam bentuk pdf, dan pengguna perlu mendownload terlebih dahulu dalam mengaksesnya;



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

# Strategi Mempersiapkan Penilaian Kepatuhan 2022





Variabel	Indikator	Media
Standar Pelayanan Publik	Persyaratan	Elektronik
		Non Elektronik
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Elektronik
		Non Elektronik
	Produk Pelayanan	Elektronik
		Non Elektronik
	Jangka waktu penyelesaian	Elektronik
		Non Elektronik
Biaya/Tarif	Elektronik	
	Non Elektronik	
Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat layanan	Elektronik
		Non Elektronik
Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Ketersediaan Ruang Tunggu	
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	
Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	

Variabel	Indikator	Media
Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Elektronik
		Non Elektronik
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Elektronik
Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Non Elektronik
		Elektronik
Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrsada SK)	Elektronik
	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Non Elektronik
Atribut	Ketersediaan Motto Pelayanan	Elektronik
		Non Elektronik
Pelayanan Terpadu	Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card/Seragam	
		Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Rekognisi	Pelayanan Pada Dinas	
		Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya
		Non Elektronik



Kolom Pencarian Pelayanan

Pelayanan Di Bidang Pendidikan

KESEHATAN  
Pelayanan Di Bidang Kesehatan

PERTANIAN  
Pelayanan Di Bidang Pertanian

KEPENDUDUKAN  
Pelayanan Di Bidang Kependudukan

SOSIAL  
Pelayanan Di Bidang Sosial

PERINDUSTRIAN  
Pelayanan Di Bidang Perindustrian

PERDAGANGAN  
Pelayanan Di Bidang Perdagangan

KETENAGAKERJAAN  
Pelayanan Di Bidang Ketenagakerjaan

KOPERASI & UMKM  
Pelayanan Di Bidang Koperasi & UMKM

PERHUBUNGAN  
Pelayanan Di Bidang Perhubungan

PARIWISATA  
Pelayanan Di Bidang Pariwisata

LHK  
Pelayanan Di Bidang LHK

### KARTU IDENTITAS ANAK ( KIA )

Mal Pelayanan Publik

[Detail Layanan](#)

INFO PELAYANAN    PELAKSANA, JAMINAN DAN EVALUASI    FASILITAS & PENGADUAN

**INFORMASI UMUM STANDAR PELAYANAN**

KATEGORI LAYANAN : Kependudukan

PRODUK LAYANAN : Kartu Identitas Anak ( KIA )

JANGKA WAKTU : 60 Menit jika semua persyaratan telah terpenuhi

BIAYA/TARIF : Gratis / Tidak dipungut biaya

LOKASI PELAYANAN : Mal Pelayanan Publik

**DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
6. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 51 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

**PERSYARATAN**

1. Foto copy KTP Orang Tua
2. Foto copyKartu Keluarga ( KK )
3. Foto copy Akte Kelahiran
4. Pas photo ukuran 3 x 4 = 2 lembar bagi usia 5 tahun ke atas

Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Persyaratan harus tertulis jelas dan rinci
3. Dapat diakses oleh pengguna layanan



**Ketentuan:**

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Sistem, mekanisme dan prosedur harus dalam bentuk flowchart atau bagan pengguna layanan dalam mengakses layanan. Bagan dan flowchart dapat mudah dipahami.
3. Dapat diakses oleh pengguna layanan

Kolom Pencarian Pelayanan		INFORMASI UMUM STANDAR PELAYANAN
<b>KEPENDUDUKAN</b> Pelayanan Di Bidang Kependudukan		<b>KATEGORI LAYANAN</b> : Kependudukan
<b>SOSIAL</b> Pelayanan Di Bidang Sosial		<b>PRODUK LAYANAN</b> : Kartu Identitas Anak ( KIA )
<b>PERINDUSTRIAN</b> Pelayanan Di Bidang Perindustrian		<b>JANGKA WAKTU</b> : 60 Menit jika semua persyaratan telah terpenuhi
<b>PERDAGANGAN</b> Pelayanan Di Bidang Perdagangan		<b>BIAYA/TARIF</b> : Gratis / Tidak dipungut biaya
<b>PERDAGANGAN</b> Pelayanan Di Bidang Perdagangan		<b>LOKASI PELAYANAN</b> : Mall Pelayanan Publik
<b>KETENAGAKERJAAN</b> Pelayanan Di Bidang Ketenagakerjaan		<b>DASAR HUKUM</b>
<b>KOPERASI &amp; UMKM</b> Pelayanan Di Bidang Koperasi & UMKM		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 51 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.</li> </ol>
<b>PERHUBUNGAN</b> Pelayanan Di Bidang Perhubungan		<b>PERSYARATAN</b>
<b>PARIWISATA</b> Pelayanan Di Bidang Pariwisata		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy KTP Orang Tua</li> <li>2. Foto copy Kartu Keluarga ( KK )</li> <li>3. Foto copy Akte Kelahiran</li> <li>4. Pas photo ukuran 3 x 4 = 2 lembar bagi usia 5 tahun ke atas</li> </ol>
<b>LHK</b> Pelayanan Di Bidang LHK		<b>SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</b>
<b>PUCKPP</b> Pelayanan Di Bidang PUCKPP		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengambil nomor antrian, mengisi formulir, menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas;</li> <li>2. Menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan dan persyaratan;</li> <li>3. Identifikasi ke dalam database SIAK, apakah data sudah sesuai dengan database;</li> <li>4. Apabila belum sesuai menyerahkan berkas permohonan kepada bidang Dafduk untuk persetujuan perubahan, mencetak KIA;</li> <li>5. Petugas entry melakukan input data, mencetak kepada Kasi/Kabid;</li> <li>6. Memverifikasi, validasi kesesuaian data permohonan dengan database apakah sudah benar/belum;</li> <li>7. Jika ada kesalahan cetak dikembalikan kepada petugas cetak untuk dibetulkan;</li> <li>8. Petugas pelayanan dinas menyerahkan berkas permohonan KIA kepada pemohon;</li> <li>9. Pemohon menerima KIA.</li> </ol>
<b>KEAGAMAAN</b> Pelayanan Di Bidang Keagamaan		
<b>KEUANGAN</b> Pelayanan Di Bidang Keuangan		
<b>KEPOLISIAN</b> Pelayanan Di Bidang Kepolisian		
<b>KFTFNAGALISTRIKAN</b>		



Kolom Pencarian Pelayanan				
BERANDA	SKPD	MPP	OSS	LAYANAN PENGADUAN
KATEGORI PELAYANAN Semua Kategori Pelayanan	<b>BAYI LAHIR PROCOT PULANG BAWA AKTA KELAHIRAN (THREE IN ONE)</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
PENDIDIKAN Pelayanan Di Bidang Pendidikan	<b>KARTU IDENTITAS ANAK ( KIA )</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
KESEHATAN Pelayanan Di Bidang Kesehatan	<b>KARTU KELUARGA (KK)</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
PERTANIAN Pelayanan Di Bidang Pertanian	<b>KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK ( KTP EL HILANG )</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
<b>KEPENDUDUKAN</b> Pelayanan Di Bidang Kependudukan	<b>KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK ( KTP-EL PEMULA )</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
SOSIAL Pelayanan Di Bidang Sosial	<b>KUTIPAN AKTA PERCERAIAN</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
PERINDUSTRIAN Pelayanan Di Bidang Perindustrian	<b>KUTIPAN AKTA PERKAWINAN</b> Mal Pelayanan Publik <a href="#">Detail Layanan</a>			
PERDAGANGAN Pelayanan Di Bidang Perdagangan	<b>KUTIPAN KEDUA DST KARENA AKTA HILANG DAN RUSAK</b> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <a href="#">Detail Layanan</a>			
KETENAGAKERJAAN Pelayanan Di Bidang Ketenagakerjaan	<b>PELAYANAN AKTA KELAHIRAN</b> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <a href="#">Detail Layanan</a>			
KOPERASI & UMKM Pelayanan Di Bidang Koperasi & UMKM	<b>PELAYANAN AKTA KEMATIAN</b> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil			
PERHUBUNGAN Pelayanan Di Bidang Perhubungan				
PARIWISATA Pelayanan Di Bidang Pariwisata				
LHK Pelayanan Di Bidang LHK				

Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Produk layanan keseluruhan pada unit pelayanan tersebut harus tersusun secara utuh dalam bentuk daftar dan tidak boleh dalam kondisi satuan.
3. Dapat diakses oleh pengguna layanan

NO	JENIS PENDAPATAN NEGARA BUKAN PAJAK	TARIF LAMA PP NO. 50 TAHUN 2010		TARIF BARU PP NO. 60 TAHUN 2016	
		Rp.	Rp.	Rp.	Rp.
1	PERUBAHAN ENTER PERMILKIAN SIM BARU	Rp. 120.000	Rp. 120.000	Rp. 120.000	Rp. 120.000
	- SIM A	Rp. 120.000	Rp. 120.000	Rp. 120.000	Rp. 120.000
	- SIM B	Rp. 100.000	Rp. 100.000	Rp. 100.000	Rp. 100.000
	- SIM C	Rp. -	Rp. 100.000	Rp. 100.000	Rp. 100.000
	- SIM C I	Rp. 50.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000
	- SIM C II	Rp. -	Rp. 50.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000
	- SIM D	Rp. 250.000	Rp. 250.000	Rp. 250.000	Rp. 250.000
2	PENERBITAN SIM DITERTANGGAL				
	- PENERBITAN PERPANJANGAN SIM	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM A	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM B	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM B II	Rp. 75.000	Rp. 75.000	Rp. 75.000	Rp. 75.000
	- SIM C	Rp. -	Rp. 75.000	Rp. 75.000	Rp. 75.000
	- SIM C I	Rp. -	Rp. 75.000	Rp. 75.000	Rp. 75.000
	- SIM C II	Rp. 30.000	Rp. 30.000	Rp. 30.000	Rp. 30.000
	- SIM D	Rp. -	Rp. 30.000	Rp. 30.000	Rp. 30.000
	- SIM D I	Rp. 225.000	Rp. 225.000	Rp. 225.000	Rp. 225.000
3	PENERBITAN SIM DITERTANGGAL				
	- PENERBITAN SIM DITERTANGGAL (SKRP)	Rp. 50.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000

nptsp.malangkota.go.id/?page\_id=69

		<p>Kepala Bidang untuk divalidasi dan diajukan ke Kepala Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika cetakan salah, maka dikembalikan ke petugas untuk dicetak ulang.</li> <li>• Memberikan tanda tangan pada surat izin.</li> <li>• - Memeriksa buku nomor pendaftaran dan membawa surat izin yang sudah ditanda tangani.</li> <li>- Memberi nomor register sesuai jenis perizinan.</li> </ul> <p><b>FRONT OFFICE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima bukti nomor pendaftaran untuk di cek dengan surat izin lembar 1 dan jika sesuai, surat izin diberikan ke pemohon dan meminta pemohon mengisi kuisioner SKM.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk pelayanan	Perizinan lokal dalam 1 (satu) Daerah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Hotline : (0341) 751242</p> <p>Website : <a href="http://www.disnakerpmpmsp.malangkota.go.id">www.disnakerpmpmsp.malangkota.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:disnakerpmpmsp@malangkota.go.id">disnakerpmpmsp@malangkota.go.id</a></p>

SK dan Surat Tu  
Regulasi  
Rekapitulasi Izin  
Rencana Strateg  
Sertifikat Regist  
SK Kepala Disna  
Tugas  
SK dan Surat Tu  
Resmi dan Medi  
SK Tim Pengad  
2020  
SK Tim Pengad  
Surat Tugas Tim  
Surat Tugas Tim  
Standar Biaya P  
Standar Operasi

## Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Biaya harus tertulis jelas meskipun gratis (dapat ditulis "Gratis" atau "Tidak dipungut Biaya". Tidak boleh dalam bentuk "merujuk pada perda nomor.....". tidak boleh tertulis "Rp.-".
3. Apabila biaya yang dikenakan dapat bervariasi dengan mempertimbangkan luas wilayah, biaya zonasi, maka yang dicantumkan dalam standar layanan adalah rumus dan klasifikasi wilayah maupun zonasi tersebut
4. Dapat diakses oleh pengguna layanan

**STANDAR WAKTU PELAYANAN  
PENERBITAN SIM  
SATLANTAS POLRESTA MALANG KOTA**

SIM BARU		SIM PERPANJANGAN	
- PENDAFTARAN	= 2 MENIT	- PENDAFTARAN	= 2 MENIT
- ENTRY DATA (REGISTRASI)	= 3 MENIT	- ENTRY DATA (REGISTRASI)	= 3 MENIT
- IDENTIFIKASI (FOTO)	= 5 MENIT	- IDENTIFIKASI (FOTO)	= 5 MENIT
- UJIAN TEORI	= 10 MENIT	- PEMBAYARAN PHDP	= 2 MENIT
- UJIAN PRAKTER	= 15 MENIT	- CETAK SIM	= 3 MENIT
- PEMBAYARAN PHDP	= 2 MENIT	<b>TOTAL WAKTU = 15 MENIT</b>	
- CETAK SIM	= 3 MENIT		
<b>TOTAL WAKTU = 40 MENIT</b>			

NB: Waktu Orang Kodan dan Seterusnya + 2 Menit

nptsp.malangkota.go.id/?page\_id=69

		<p>Kepala Bidang untuk divalidasi dan diajukan ke Kepala Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika cetakan salah, maka dikembalikan ke petugas untuk dicetak ulang.</li> <li>• Memberikan tanda tangan pada surat izin.</li> <li>• - Memeriksa bukri nomor pendaftaran dan membawa surat izin yang sudah ditanda tangani.</li> <li>- Memberi nomor register sesuai jenis perizinan.</li> </ul> <p><b>FRONT OFFICE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima bukti nomor pendaftaran untuk di cek dengan surat izin lembar 1 dan jika sesuai, surat izin diberikan ke pemohon dan meminta pemohon mengisi kuisioner SKM.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk pelayanan	Perizinan lokasi dalam 1 (satu) Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Hotline : (0341) 751942</p> <p>website : <a href="http://www.disnakerpmtsp.malangkota.go.id">www.disnakerpmtsp.malangkota.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:disnakerpmtsp@malangkota.go.id">disnakerpmtsp@malangkota.go.id</a></p>

SK dan Surat Tu  
Regulasi  
Rekapitulasi Izin  
Rencana Strateg  
Sertifikat Regist  
SK Kepala Disna  
Tugas  
SK dan Surat Tu  
Resmi dan Media  
SK Tim Pengadu  
2020  
SK Tim Pengadu  
Surat Tugas Tim  
Surat Tugas Tim  
Standar Biaya Pi  
Standar Operasi

## Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Jangka waktu penyelesaian merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan, mulai dari permohonan sampai terbitnya produk pelayanan. Jangka Waktu tidak boleh dalam bentuk "Jadwal Pelayanan"
3. Dapat diakses oleh pengguna layanan

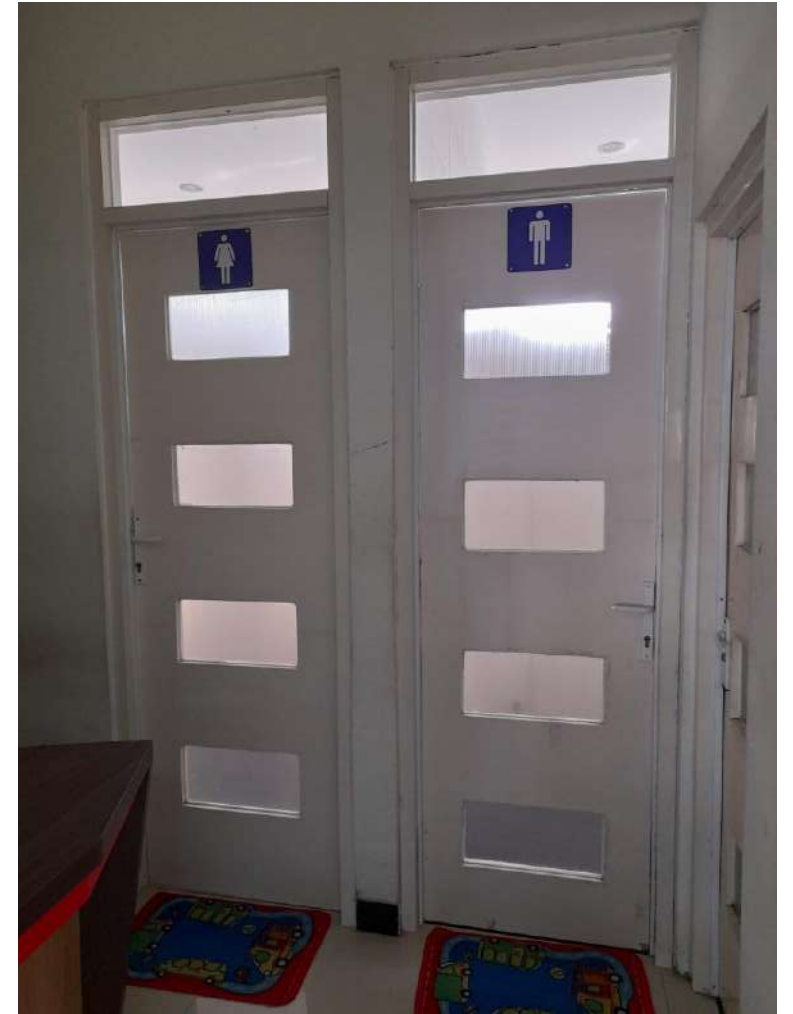
Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.



Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Dapat diakses oleh pengguna layanan



Ketentuan:

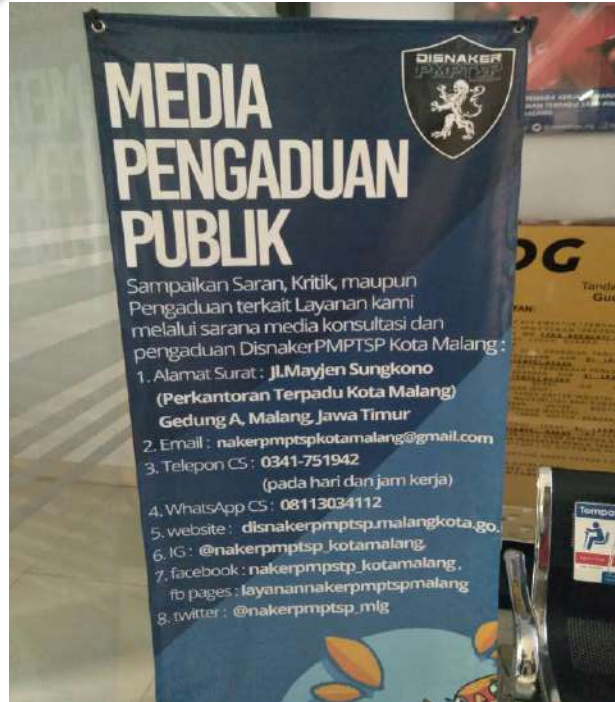
1. Toilet harus berfungsi dan dalam keadaan yang patut;
2. Dapat diakses pengguna layanan





## Ketentuan:

1. Pelayanan khusus ada dua komponen penilaian; Sarana Khusus dan Pemberian Pelayanan Khusus
2. Sarana Khusus: Kursi Roda, jalan rambatan, toilet khusus disabilitas, ruang laktasi dll – Penilaian tidak bersifat komulatif, melainkan representatif
3. Pelayanan khusus dapat berupa: Loker antrian khusus, atau penyediaan petugas khusus yang terampil menggunakan bahasa isyarat (harus dilampirkan SK dan Sertifikat keterampilan)




## Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Dapat diakses oleh pengguna layanan
3. Dapat berupa nomor telepon, kotak pengaduan, nomor WA maupun ruang pengaduan
4. Apabila berupa kotak pengaduan harus menyediakan alat tulis, jika tidak tersedia alat tulis maka dianggap tidak ada



SALINAN

  
**BUPATI LAMONGAN**  
 PROVINSI JAWA TIMUR

**KEPUTUSAN BUPATI LAMONGAN**  
 NOMOR 188/45/KEP/413.013.2021

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR  
 PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
 SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 KABUPATEN LAMONGAN**

BUPATI LAMONGAN,

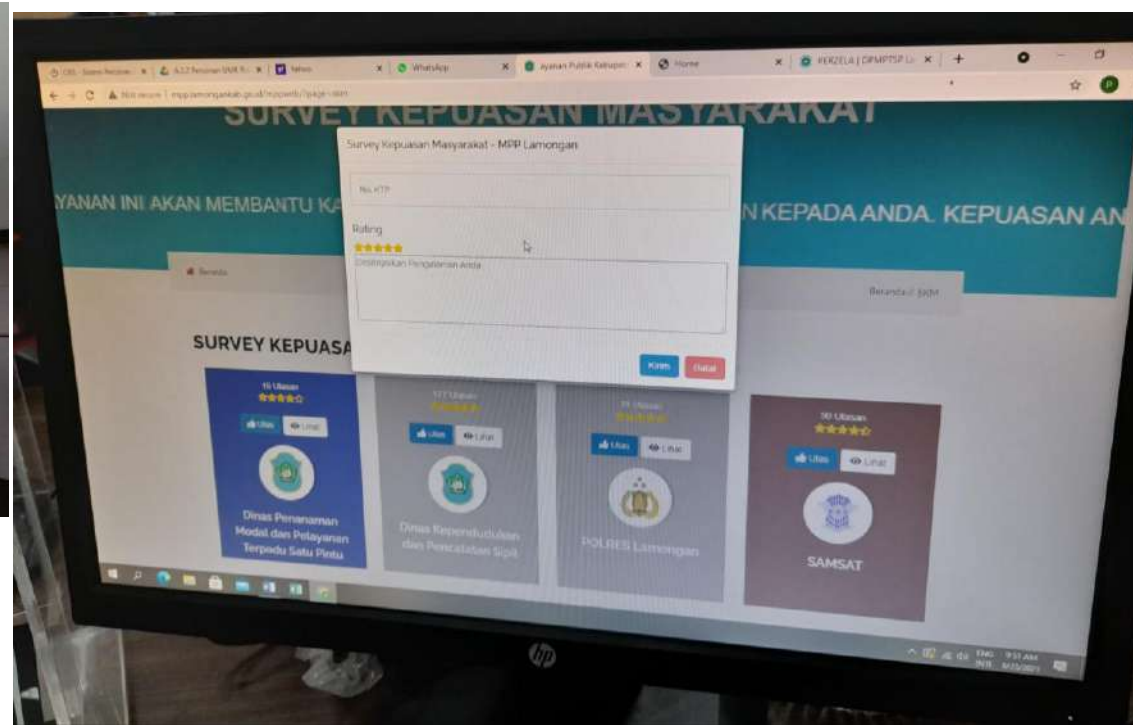
Menimbang : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, dipandang perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dengan menetapkan dalam Keputusan Bupati.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Lingkungan Provinsi Jawa Timur (diumumkan dalam Berita Negara pada tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik

No	Nama	Jabatan
10	Ely Rohmawan	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan
11	Pedong Setya Darmawijja	Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan
12	Pranesti Cahyaning Putri, A.Md.	Bagian Pengaduan, Pengaduan, Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan
13	Dhuany Febrianto, M.Si.	Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan
14	Eko Prasetyo Sakti	Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan
15	Muhammad Imro Saropati, S.T.	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan
16	Ashiri Sukma Nurmansyah	Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Kabupaten Lamongan
17	Wahib Ashari, S.Kom	Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat, Kawasan Perkotaan dan Cipta Karya Kabupaten Lamongan
18	Mohammad Ramadhani	Dinas Sosial Kabupaten Lamongan
19	Hariyanto Cahyo Nugroho, S. Kom.	Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan
20	Audi Rochman, S.T.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lamongan
21	Novita Anik, A.Md.	Dinas Pengendalian, Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lamongan
22	Cahyo Yusuventara Putra	Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan
23	Surya Candra Ml, S.Kom.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan
24	Ahmad Saifuddin	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Lamongan
25	Mega Sri Astina Ningah, S.Pi	Dinas Peternakan Kabupaten Lamongan
26	Drh. Wachidun Nisa	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lamongan
27	Heklan Marachika A., S.M.	Dinas Pemberdayaan Perikanan dan Perikanan Anak Kabupaten Lamongan
28	Yulita Nur Farida	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan
29	Martanis Puj, Darma, S.T	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lamongan
30	Rieke Yulian Sari, S.P.	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perikanan Kabupaten Lamongan
31	Anah Seti Rezeki Perwati	Dinas Keluhan Masyarakat Kabupaten Lamongan
32	Nurma Ardilla D.P., S.E.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan
33	Ushayra Rifah, S.I.Kom	Dinas Perpuwakan Daerah Kabupaten Lamongan
34	Muhammad Munif Ali A., S.T	Dinas Keresepan Daerah Kabupaten Lamongan
35	Purnomo, S.Kom.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lamongan
36	Nur Ali	Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lamongan
37	M. Do Wahyudi	Dinas Partisipasi dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan
38	Maslahatunissak, S.Agr.	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lamongan
39	Yani Dwi Jayanti, A.Md.	Inspektori Kabupaten Lamongan

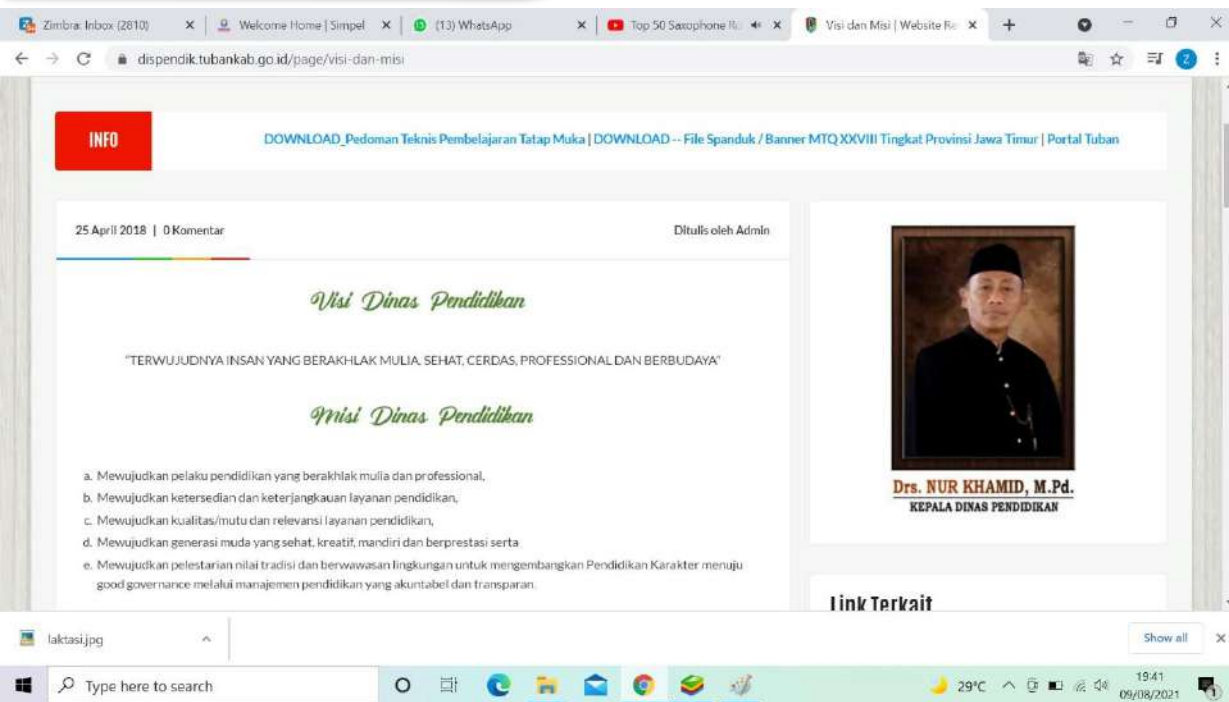
**Ketentuan:**

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Pejabat Pengelola Pengaduan harus dalam bentuk SK dan tertulis nama orang, bukan jabatan
3. Mekanisme pengaduan harus dalam bentuk bagan yang didalamnya memuat waktu respon (lamanya memberi respon) terhadap pengaduan yang telah disampaikan.



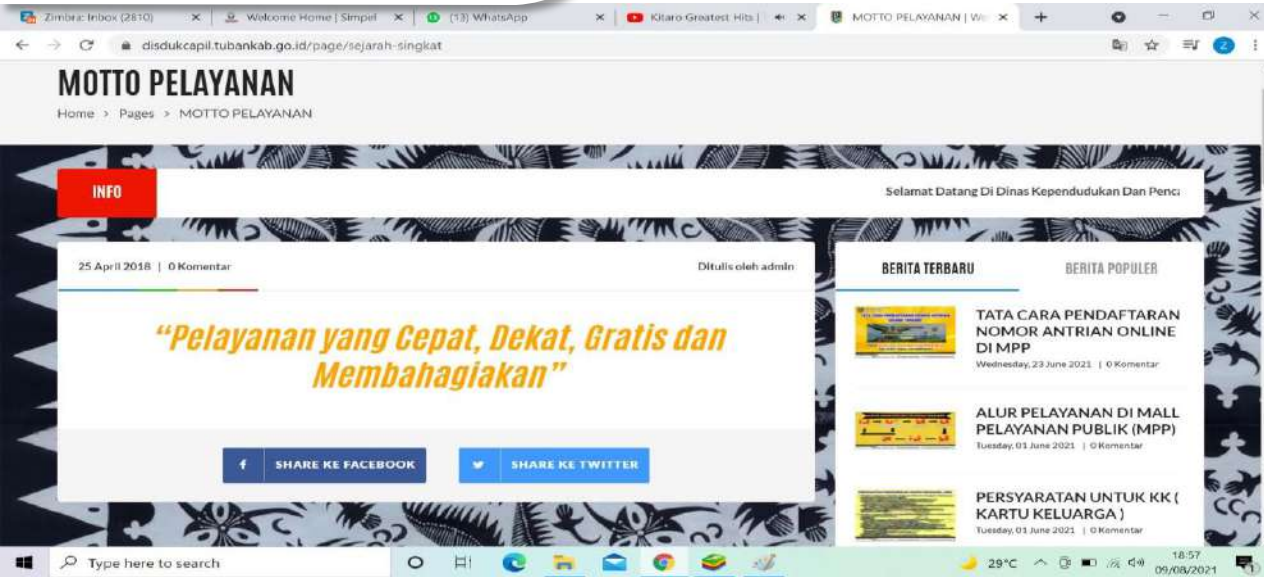
## Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Dapat diakses oleh pengguna layanan
3. Sarana pengukuran kepuasan bersifat real time sesaat setelah pengguna layanan memperoleh pelayanan, dan bukan survey IKM yang berjangka (bulanan, semesteran, atau bahkan tahunan)



Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Dapat diakses oleh pengguna layanan
3. Visi dan Misi harus utuh, visi saja tidak dinilai, misi saja tidak dinilai.
4. Visi dan Misi diperkenankan dari Pemimpin Daerah (apabila tidak diperkenankan membuat visi misi dinas/opd)



Ketentuan:

1. Penilaian memiliki gradasi bobot nilai; elektronik dan non elektronik
2. Dapat diakses oleh pengguna layanan
3. Motto layanan harus tertulis "MOTTO", tanpa tulisan tersebut akan dianggap sebagai kalimat mutiara





Ketentuan:

1. Penilaian didasarkan pada kedisiplinan petugas pemberi layanan dalam menggunakan atribut petugas dalam bentuk "Identitas Diri"
2. Atribut dimaksud bisa dalam bentuk: ID Card, Nama Dada, atau nama papan yang tersedia pada meja
3. Apabila terdapat lebih dari 5% jumlah pemberi layanan yang tidak memakai ID Card, maka tidak dapat dinilai



Ketentuan:

1. Penilaian didasarkan pada ketersediaan DPMPTSP pada sebuah Pemerintah Daerah.
2. Komponen ini dimasukkan sebagai upaya Ombudsman mendorong Pemerintah Daerah agar menyediakan DPMPTSP sebagai salah satu unit pelayanan pada Pemerintah Daerah yang belum menyelenggarakan





Ketentuan:

1. Penilaian didasarkan pada pemberian penghargaan terhadap suatu pelayanan di Unit Pelayanan tersebut. Penghargaan dimaksud minimal dari instansi diluar Pemerintah Daerah yang bersangkutan.
2. Penghargaan harus ditempatkan di ruang pelayanan sehingga dapat diketahui oleh pengguna layanan

# Pelayanan Publik di Era Digital

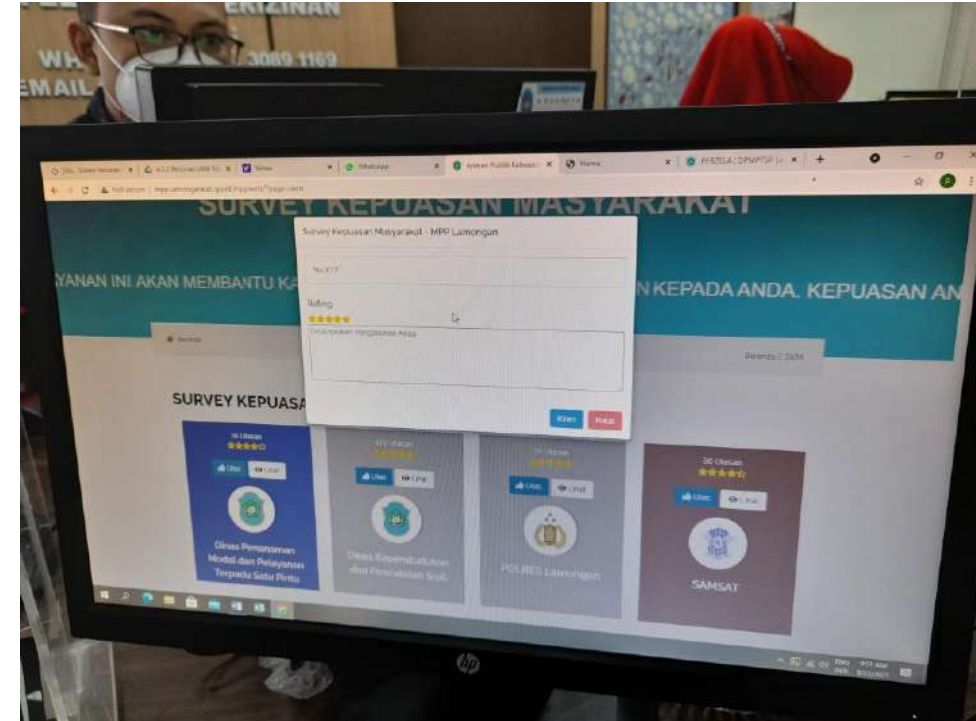


- Media Publikasi Elektronik (website)
- Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (aplikasi, Website, WA dll)



Ruang Pelayanan

Website dengan kategori domain .go.id





APA YANG BARU ?

# YANG PERLU DIANTISIPASI

1. Tahun 2021 Penilaian Difokuskan Pada 55 Produk Layanan Yang Tersebar Di 4 Dinas/ Opd. **Yang Perlu Diantisipasi: Produk Layanan Bisa Berbeda Dan Lebih Beragam, Sebaran Dinas/Opd Berpotensi Juga Menjadi Lebih Beragam. Cara Antisipasi: Persiapkan Komponen Penilaian Sebelumnya , Pada Seluruh Opd/Dinas Yang Melaksanakan Penyelenggaraan Layanan;**
2. Tahun 2021, Penilaian Puskesmas Menjadi Ujicoba Sehingga Hasil Nilainya Tidak Terakumulasi Dalam Hasil Penilaian Di Tingkat Pemerintah Daerah. **Yang Perlu Diantisipasi: Besar Kemungkinan Puskesmas Menjadi Salah Satu Unit Pelayanan Yang Dinilai Dan Terakumulasi Dalam Penilaian Di Tingkat Pemerintah Daerah. Cara Antisipasi: Persiapkan Kekurangan Hasil Penilaian Pada Puskesmas Tahun Kemarin Dan Persiapkan Seluruh Produk Layanan di Puskesmas yang Tidak Terbatas Hanya Pada 3 Produk Layanan Seperti Tahun Kemarin;**
3. Tahun 2021, Penilaian Kepatuhan Tidak Dibarengi Dengan Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. **Yang Perlu Diantisipasi; Tahun 2022 Berpotensi Survei Kompetensi Dilakukan Kembali, Dengan Berkaca Pada Pelaksanaan Survei Kompetensi Sebelumnya Di Tahun 2018 Dan 2019. Cara Antisipasi; Bagi Pemerintah Daerah Yang Belum Dilakukan Survei Kompetensi, Silahkan Berkoordinasi Dengan Pemda Yang Di Tahun 2018 Dan 2019 Menjadi Sample Penilaian. Contoh: Kabupaten Lumajang, Kabupaten Jombang, Dll**

# Terima Kasih



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



137



[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737