OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

REKAPITULASI HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kab. Kebumen

Periode Penilaian : Mei - September 2024

No.	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input (21.85)	Proses (32.37)	Output (24.24)	Pengaduan (21.54)	
1	Puskesmas Pejagoan	21.50	32.37	24.24	21.54	99.65
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	21.31	32.37	24.24	21.54	99.46
3	Dinas Kesehatan	21.24	32.37	24.24	21.54	99.39
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	20.26	32.37	24.24	21.54	98.41
5	Dinas Sosial	20.27	31.54	24.24	21.54	97.59
6	Puskesmas Kutowinangun	21.45	32.37	24.24	18.88	96.94
7	Dinas Pendidikan	18.32	31.54	24.24	17.13	91.24
Nilai Akhir dan Zona		97.53				
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 - 31.99	E	Merah	Kualitas Terendah

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Puskesmas Pejagoan
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

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

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	97.39

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

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

Produk Layanan	
1	Poli Jiwa
2	Pemeriksaan Umum

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	2	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

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

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	99.65

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	100	100	100	100
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	80	100	95
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	100	100	80	100	95
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	100	100	100	100
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	100	100	80	100	95
Kompetensi Pelaksana		38.20	100.00	100.00	91.19	100.00	97.80

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	97.39

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

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

Produk Layanan	
1	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
2	Surat Izin Praktik Dokter

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	4	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

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

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	99.46

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Dinas Kesehatan
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	100	100	100	100
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	100	100	100
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	100	80	80	80	84
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	80	100	100	95
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	100	100	100	80	94
Kompetensi Pelaksana		38.20	100.00	95.20	97.60	95.59	96.88

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	97.39

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

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

Produk Layanan	
1	Verifikasi Surat Ijin Praktik Tenaga Kesehatan
2	Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	4	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

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

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	99.39

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	100	100	100	100
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	100	100	100
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	100	80	100	100	95
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	100	100	100	100
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	80	100	95
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	100	80	80	100	90
Kompetensi Pelaksana		38.20	100.00	95.59	95.59	100.00	97.80

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	40
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	89.57

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

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

Produk Layanan	
1	Akta Kelahiran
2	Penerbitan KTP Elektronik Baru

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	11	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

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

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	98.41

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Dinas Sosial
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	60	100	100	90
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	100	100	100
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	80	80	100	100	91
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	100	100	100	100
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	80	60	100	80	80
Kompetensi Pelaksana		38.20	95.59	80.79	100.00	97.99	93.71

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	80
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	60
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	92.17

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

No.	Indikator	Bobot	Produk		Hasil Penilaian (%)
			1	2	
1	Ketersediaan Persyaratan	9.00	100	100	100
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	9.00	100	100	100
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	10.66	100	100	100
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	10.66	100	100	100
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	9.00	100	100	100
6	Publikasi Maklumat pelayanan	3.53	100	100	100
7	Subtansi Maklumat Pelayanan	3.53	100	100	100
8	Pelayanan Khusus	7.96	100	100	100
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	7.96	100	100	100
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	7.96	100	100	100
11	Ketersediaan Atribut	7.96	100	100	100
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12.78	80	80	80
Standar Pelayanan		100.00	97.44	97.44	97.44

Produk Layanan	
1	Pengelolaan DTKS
2	Permohonan Rekomendasi KIS PBI

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	3	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

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

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	97.59

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Puskesmas Kutowinangun
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	100	100	100	100
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	100	100	100
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	100	100	80	100	95
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	100	100	100	100
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	100	100	100	100	100
Kompetensi Pelaksana		38.20	100.00	100.00	97.60	100.00	99.40

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	100
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	80
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	100
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	97.39

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

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

Produk Layanan	
1	Pemeriksaan Umum
2	

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	4	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	27.34	100
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	13.32	100
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	12.33	0
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	20.34	100
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	11.33	100
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	15.34	100
Pengaduan		100.00	87.67

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	96.94

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINCIAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

Pemerintah Daerah	:	Pemerintah Kab. Kebumen
Unit Layanan	:	Dinas Pendidikan
Periode Penilaian	:	Mei - September 2024

DIMENSI INPUT

A.1. Kompetensi Pelaksana

No.	Indikator	Bobot	Responden				Hasil Penilaian (%)
			1	2	3	4	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	12.22	100	60	80	100	85
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	8.40	100	100	100	100	100
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	4.58	100	80	100	100	95
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	4.58	100	100	80	100	95
5	Pengetahuan tentang rekomendasi Ombudsman	4.58	100	100	100	100	100
6	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	3.84	80	80	60	80	75
Kompetensi Pelaksana		38.20	97.99	82.80	87.18	97.99	91.49

DIMENSI INPUT

A.2. Sarana Prasarana

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Frekuensi Pengawasan Internal	8.06	0
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	8.06	100
3	Ketersediaan jaminan pelayanan	8.06	40
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	7.31	100
5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5.75	100
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	7.31	100
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5.85	100
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5.85	100
9	Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat	5.55	100
Sarana Prasarana		61.80	79.13

DIMENSI PROSES

B. Standar Pelayanan

No.	Indikator	Bobot	Produk		Hasil Penilaian (%)
			1	2	
1	Ketersediaan Persyaratan	9.00	100	100	100
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	9.00	100	100	100
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	10.66	100	100	100
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	10.66	100	100	100
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	9.00	100	100	100
6	Publikasi Maklumat pelayanan	3.53	100	100	100
7	Subtansi Maklumat Pelayanan	3.53	100	100	100
8	Pelayanan Khusus	7.96	100	100	100
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	7.96	100	100	100
10	Ketersediaan Moto Pelayanan	7.96	100	100	100
11	Ketersediaan Atribut	7.96	100	100	100
12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12.78	80	80	80
Standar Pelayanan		100.00	97.44	97.44	97.44

Produk Layanan	
1	Pengesahan atau Keabsahan Fotocopy Ijazah,
2	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah

DIMENSI OUTPUT

C. Persepsi Maladministrasi

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)	Jumlah Responden	
				Wawancara	Via Link
1	Penundaan berlarut	16.80	100.00	2	0
2	Permintaan imbalan	18.40	100.00		
3	Penyimpangan prosedur	18.40	100.00		
4	Tidak kompeten	14.40	100.00		
5	Tidak patut	12.00	100.00		
Persepsi Maladministrasi		80.00	100.00		

DIMENSI OUTPUT

C.2. SPM/IKM

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	IKM/SPM	20.00	100
SPM/IKM		20.00	100.00

DIMENSI PENGADUAN

D. Pengaduan

No.	Indikator	Bobot	Hasil Penilaian (%)
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	27.34	100
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	13.32	100
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	12.33	0
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	20.34	60
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	11.33	100
6	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan	15.34	100
Pengaduan		100.00	79.53

Total Nilai Kepatuhan Tahun 2024	100	91.24

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