

Penjelasan Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022:

Pemerintah Daerah : Kota Tarakan

Unit Layanan : Dinas Pendidikan

A. Dimensi Input

a. Penilaian Kompetensi

Penilaian kompetensi dilakukan oleh Asesor dengan metode wawancara atau pengisian lembar jawaban secara langsung oleh 4 (empat) responden tanpa melihat catatan, Handphone maupun perangkat lain. Adapun hasil penilaian kompetensi adalah sebagai berikut:

No	Indikator	Nilai Maksimal	Responden			
			Kepala Dinas	Kepala Sub Bagian Umum	Analisis Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini	Staf Honorer
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan	5	5	2	1	1
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan	5	5	3	3	5
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman	5	3	2	4	2
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi	5	3	2	1	1
5	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan	5	3	2	0	0

Penjelasan:

- 1) Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan : Nilai maksimal jika mengetahui paling sedikit 5 komponen standar pelayanan sebagaimana UU 25 Tahun 2009
- 2) Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan : Nilai maksimal jika mengetahui paling sedikit 5 Tugas dan 5 Kewenangan Jabatan sesuai SK/SOTK Unit Kerja
- 3) Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman : Nilai maksimal jika mampu mengetahui tentang Ombudsman sesuai UU 37 Tahun 2008
- 4) Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi : Nilai maksimal jika mengetahui paling sedikit 5 jenis Maladministrasi
- 5) Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan : Nilai maksimal jika mengetahui paling sedikit 5 bentuk layanan khusus terhadap kelompok marginal/rentan

b. Penilaian Sarana Prasarana

Penilaian ini dilakukan oleh Asesor dan Enumerator dengan menilai ketersediaan indikator berdasarkan bukti berupa dokumen maupun bukti lain yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun hasil penilaiannya adalah sebagai berikut:

No.	Indikator	Nilai Maksimal	Hasil Penilaian	Catatan
1	Frekuensi Pengawasan Internal	5	2	Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan oleh pengawas fungsional sesuai peraturan perundang-undangan. (UU 25/2009); Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah dibuktikan dengan dokumen Surat Tugas, LHP dan/atau Laporan Kegiatan; Nilai Maksimal jika dilakukan setiap bulan sebanyak 1 kali.
2	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)	5	4	Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Penyelenggara layanan mempunyai jumlah petugas sesuai Analisis Beban Kerja (ABK) dan data jumlah pegawai (wajib keduanya). (UU 25/2009); Perbandingan jumlah ketersediaan pegawai/tenaga kerja berdasarkan ABK dengan jumlah kebutuhan pegawai; Nilai maksimal jika jumlah pegawai sebanding dengan jumlah kebutuhan berdasarkan ABK serta ketersediaan dokumen Peta Jabatan.
3	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan	5	2	Penyelenggara memberikan jaminan pelayanan yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. (UU 25/2009); Kegiatan Penjaminan mutu dapat dilakukan oleh pimpinan unit layanan atau pihak lain dalam rangka penjaminan mutu atau peningkatan mutu layanan yang diselenggarakan, dibuktikan dengan Laporan Kegiatan, Notula Rapat, Surat Tugas dan/atau Sertifikat; Nilai maksimal jika kegiatan dilakukan setiap bulan sebanyak 2 kali.
4	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	5	4	Penyelenggara layanan mempunyai jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, seperti ketersediaan perlindungan data pengguna layanan, ketersediaan sarana keselamatan (APAR), ketersediaan petugas keamanan, struktur bangunan anti bencana, dan kalibrasi peralatan Kesehatan, dll yang berfungsi sebagaimana mestinya. (UU 25/2009); Nilai maksimal jika unit layanan menyediakan 5 jenis jaminan keamanan dan keselamatan.

5	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana	5	5	Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Penyelenggara layanan mempunyai instrumen untuk mengevaluasi kinerja pelaksana (survei kepuasan masyarakat, laporan kinerja bulanan, SKP (tahunan), evaluasi pengaduan, penilaian eksternal, dll). (UU 25/2009); Nilai maksimal jika unit layanan menyediakan 5 jenis dokumen evaluasi kinerja pelaksana.
6	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan	5	3	Penyelenggara layanan mempunyai dasar hukum mengenai standar pelayanan dan telah diterapkan sebagaimana mestinya seperti Perda, Pergub, Perwali, Surat Keputusan Kepala Dinas/Puskesmas, Peraturan Kepala Unit Kerja/Satker (UU 25/2009); Standar Pelayanan sekurang-kurangnya memuat 11 Dimensi Proses (Persyaratan, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, maklumat layanan, pelayanan khusus, visi, misi, moto, atribut dan pelayanan terpadu); Nilai maksimal jika unit layanan tersedia lengkap dasar hukum mengenai standar pelayanan dan telah diterapkan sebagaimana mestinya.
7	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan	5	5	Penyelenggara layanan menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, seperti ruang tunggu, toilet, loket/meja pelayanan, area parkir, fasilitas tempat charger handphone. (UU 25/2009); Nilai maksimal jika unit layanan menyediakan 5 jenis sarpras yang berfungsi dan mudah di akses oleh pengguna layanan.
8	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus	5	0	Penyelenggara layanan menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas bagi pengguna dengan perlakuan khusus, seperti loket khusus, toilet khusus, area parkir khusus, ruang tunggu khusus, arena bermain anak, kursi roda, ruang menyusui, ram dan jalur pemandu, rambatan yang ideal. (UU 25/2009); Nilai maksimal jika unit layanan menyediakan 5 jenis sarpras bagi pengguna berkebutuhan khusus yang berfungsi dan mudah di akses oleh pengguna layanan.

B. Dimensi Proses

Pada penilaian ini Enumerator melakukan penilaian berdasarkan ketersediaan indikator standar pelayanan secara non elektronik dan elektronik atas produk pelayanan yang menjadi sample. Ketersediaan secara non elektronik jika tersedia indikator diruang pelayanan yang informatif dan mudah diakses oleh pengguna layanan (*tangible*). Sedangkan secara elektronik yakni ketersediaan indikator yang informatif dan mudah diakses pada Website maupun Media Sosial unit layanan. Adapun hasil penilaian dimensi proses adalah sebagai berikut:

Nama Produk Layanan	Indikator	Nilai Maksimal	Nilai Hasil	Catatan
Legalisir Ijazah SD dan SMP	1 Ketersediaan Persyaratan	5	5	
	2 Ketersediaan Sistem	5	5	

	Mekanisme dan Prosedur			
3	Ketersediaan Jangka waktu Penyelesaian	5	5	
4	Ketersediaan Biaya/Tarif	5	5	
5	Ketersediaan Produk Layanan	5	5	
6	Maklumat Pelayanan Publikasi	5	5	
7	Maklumat Pelayanan Substansi/Kualitas	5	3	Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. (Permenpan 15/2014); Nilai maksimal jika Maklumat pelayanan memuat 4 (empat) substansi (rincian janji, perbaikan secara terus-menerus, kewajiban, sanksi dan/atau kompensasi oleh penyelenggara pelayanan).
8	Pelayanan Khusus	5	0	Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu (kelompok rentan) antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (UU 25/2009); Pelayanan khusus seperti kunjungan ke rumah, petugas khusus, prioritas antrian, penyuluhan khusus, pendampingan khusus, loket khusus, antrian khusus; Nilai maksimal jika paling sedikit tersedia 5 jenis pelayanan khusus.
9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5	5	
10	Ketersediaan Motto Pelayanan	5	5	
11	Ketersediaan Atribut	5	5	

	12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	5	4	Pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. (PP 96/2012); Nilai maksimal jika semua produk yang dinilai dilayani di DPMPTSP atau Mal Pelayanan Publik (MPP).
Rekomendasi Mutasi Siswa	1	Ketersediaan Persyaratan	5	5	
	2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	5	5	
	3	Ketersediaan Jangka waktu Penyelesaian	5	5	
	4	Ketersediaan Biaya/Tarif	5	5	
	5	Ketersediaan Produk Layanan	5	5	
	6	Maklumat Pelayanan Publikasi	5	5	
	7	Maklumat Pelayanan Substansi/Kualitas	5	3	Sama dengan catatan sebelumnya.
	8	Pelayanan Khusus	5	0	Sama dengan catatan sebelumnya.
	9	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	5	5	
	10	Ketersediaan Motto Pelayanan	5	5	
	11	Ketersediaan Atribut	5	5	
	12	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	5	4	Sama dengan catatan sebelumnya.

C. Dimensi Output

Pada penilaian ini Enumerator menilai berdasarkan persepsi pengguna layanan/masyarakat yang memiliki pengalaman mengakses layanan di unit layanan yang menjadi objek penilaian. Adapun hasil penilaian dimensi Output adalah sebagai berikut :

Responden	Profesi Responden	Hasil Penilaian				
		Indikator				
		Penundaan Berlarut	Permintaan Imbalan	Penyimpangan Prosedur	Tidak Kompeten	Tidak Patut
Responden-1	Aparatur Sipil Negara	5	5	5	5	5
Responden-2	Mengurus Rumah Tangga	5	5	5	5	5
Responden-3	Aparatur Sipil Negara	5	5	5	5	5
Responden-4	Pedagang	5	5	5	5	5
Responden-5	Aparatur Sipil Negara	5	5	5	5	5

Penjelasan :

No	Indikator	Skala Nilai	
1	Penundaan Berlarut; Penundaan berlarut merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian pelayanan atau memberikan pelayanan melebihi baku mutu waktu dari janji pelayanan. (PO 26/2017)	5	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara sesuai waktu pelayanan
		4	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara sesuai waktu pelayanan, namun memungkinkan selesai lebih cepat
		3	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara tidak sesuai jangka waktu, namun masih dapat direkomendasikan kepada orang lain
		2	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara tidak sesuai waktu pelayanan, namun masih dapat ditolerir
		1	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara tidak sesuai jangka waktu dan tidak dapat ditolerir
		0	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini tidak sesuai waktu pelayanan dan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain
2	Permintaan Imbalan; Permintaan imbalan merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan. (PO 26/2017)	5	Menurut saya biaya pelayanan di unit pelayanan ini telah sesuai dengan ketentuan, dan tidak ada permintaan jasa/barang/uang
		4	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini ada permintaan jasa/barang/uang, namun masih memungkinkan untuk menolaknya
		3	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini ada permintaan jasa/barang/uang, namun masih dapat direkomendasikan kepada orang lain
		2	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini ada permintaan jasa/barang/uang, namun masih dapat ditolerir
		1	Menurut saya di unit pelayanan ini ada permintaan jasa/barang/uang dan tidak dapat ditolerir
		0	Menurut saya di unit pelayanan ini ada permintaan jasa/barang/uang dan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain

3	Penyimpangan Prosedur; Penyimpangan prosedur merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur pelayanan. (PO 26/2017)	5	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai ketentuan
		4	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai ketentuan namun dapat lebih sederhana
		3	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur yang tidak sesuai ketentuan, namun masih dapat direkomendasikan kepada orang lain
		2	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur yang tidak sesuai ketentuan, dan tidak dapat ditolerir
		1	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur yang tidak sesuai ketentuan, dan tidak dapat ditolerir
		0	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan ini tidak terselenggara dengan informasi persyaratan dan produk layanan, sistem dan mekanisme prosedur dan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain
4	Tidak Kompeten; Tidak kompeten merupakan penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan kompetensi. (PO 26/2017)	5	Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai
		4	Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai namun masih memungkinkan untuk meningkatkan keahliannya
		3	Petugas pelayanan tidak memiliki kompetensi yang sesuai, namun masih dapat menyelesaikan tugasnya
		2	Petugas pelayanan tidak memiliki kompetensi yang sesuai, namun masih dapat ditolerir
		1	Petugas pelayanan tidak memiliki kompetensi yang sesuai dan tidak dapat ditolerir
		0	Petugas pelayanan tidak memiliki kompetensi yang sesuai sehingga tidak dapat menyelesaikan tugasnya
5	Tidak Patut; Tidak patut merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna pelayanan. (PO 26/2017)	5	Petugas pelayanan berperilaku patut
		4	Petugas pelayanan berperilaku patut, namun dapat lebih simpatik
		3	Petugas pelayanan berperilaku tidak patut, namun masih dapat menyelesaikan tugasnya
		2	Petugas pelayanan berperilaku tidak patut, namun masih dapat ditolerir
		1	Petugas pelayanan berperilaku tidak patut, dan tidak dapat ditolerir
		0	Petugas pelayanan berperilaku tidak patut dan tidak dapat menyelesaikan tugasnya

D. Dimensi Pengaduan

Pada penilaian ini, Asesor dan Enumerator menilai berdasarkan ketersediaan bukti Dokumen dan wawancara kepada pelaksana layanan yang ditugaskan berdasarkan Surat Keputusan (SK) atau Surat Tugas (ST) pimpinan unit layanan sebagai pejabat/petugas pengelola pengaduan masyarakat. Adapun hasil penilaian dimensi pengaduan adalah sebagai berikut:

No.	Indikator	Nilai Maksimal	Hasil Penilaian	Catatan/Penjelasan
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	5	5	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan. Penyelenggara mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab, mensosialisasikan mekanisme dan prosedur, menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan, menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang, dan melakukan pemantauan dan evaluasi (PP 76/2013); Nilai maksimal jika Penyelenggara pelayanan melaksanakan paling sedikit 5 (lima) kewajiban dalam pengelolaan pengaduan.
2	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	5	3	Penyelenggara pelayanan mempunyai kompetensi dalam pengelolaan pengaduan (PP 76/2013); Nilai maksimal jika Petugas Pengelola Pengaduan mengetahui tugas dan kewenangan jabatan serta tugas unit kerja.
3	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	5	0	Penyelenggara (setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik) melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengelola pengaduan pelayanan publik dalam lingkup tanggung jawab masing-masing. (PP 76/2013); Nilai maksimal jika Pembinaan dilakukan setiap bulan dan dibuktikan dengan Laporan/Berita Acara kegiatan pembinaan pengelola pengaduan.
4	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	5	4	Pengelola pengaduan menjalankan mekanisme dan tata cara meliputi penerimaan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan, penyelesaian pengaduan, keterbukaan informasi penyelesaian pengaduan. (PP 76/2013); Nilai maksimal jika petugas mengetahui 5 (lima) tahapan pengelolaan pengaduan serta tersedia formulir/laporan tindak lanjut pengaduan sebagaimana tahapan tersebut.
5	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	5	5	Penyelenggara pelayanan menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. (PP 76/2013); serta dibuktikan dengan adanya Laporan Rekap Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan yang diterima.

6	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	5	4	Penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan. (PP 76/2013); Tersedia formulir untuk pengaduan secara langsung, kotak pengaduan untuk pengaduan secara tidak langsung, serta melalui media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik meliputi surat elektronik, pesan pelayanan singkat, dan telepon; Nilai maksimal jika tersedia 5 (lima) sarana pengaduan yang berfungsi dan memudahkan pengguna layanan.
7	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diterima	1	2	Perbandingan jumlah pengaduan yang diterima dan diselesaikan sesuai ketentuan dibuktikan oleh tersedianya laporan rekapan pengaduan.
8	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diselesaikan	1	2	