

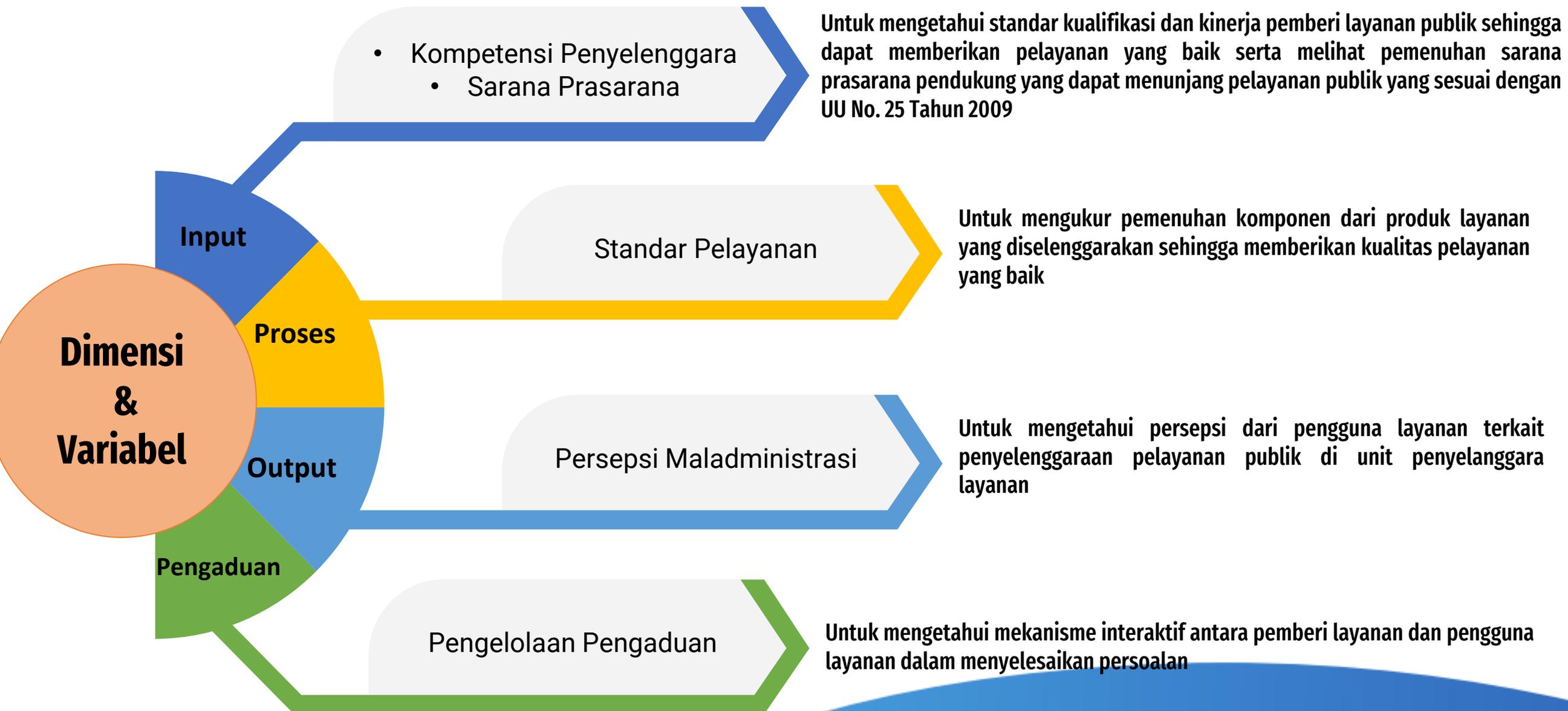


OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik**

**Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
Ombudsman RI Jawa Timur**



Pembobotan Dimensi

DIMENSI	BOBOT
I. INPUT	21,85%
Terdiri dari 2 variabel (Kompetensi Pelaksana sebanyak 5 indikator dan Sarana Prasarana sebanyak 8 indikator)	
II. PROSES	32,37%
Terdiri dari 1 variabel (Penilaian Kepatuhan) dengan jumlah 11 indikator	
III. OUTPUT	24,24%
Terdiri dari 1 variabel (Penilaian Persepsi Maladministrasi sebanyak 5 indikator)	
IV. PENGADUAN	21,54%
Terdiri dari 1 variabel (Pengelolaan Pengaduan sebanyak 7 indikator)	
TOTAL	100,00%

Dimensi Input

NO	INDIKATOR
I. Input (Kompetensi Pelaksana 5 indikator dan Sarana Prasarana 8 indikator)	
1	Pengetahuan tentang komponen standar pelayanan
2	Pengetahuan terkait tugas dan kewenangan jabatan
3	Pengetahuan tentang lembaga Ombudsman
4	Pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi
5	Pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
6	Frekuensi Pengawasan Internal
7	Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK)
8	Ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan
9	Ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
10	Ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana
11	Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan
12	Ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan
13	Ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus

Dimensi Proses

NO	INDIKATOR
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 indikator)	
1	Ketersediaan Persyaratan
2	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur
3	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian
4	Ketersediaan Biaya/Tarif
5	Ketersediaan Produk Pelayanan
6	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas)
	a. Publikasi Maklumat
	b. Substansi/Kualitas Maklumat
7	Pelayanan Khusus
8	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan
9	Ketersediaan Moto Pelayanan
10	Ketersediaan Atribut
11	Ketersediaan Pelayanan Terpadu

Ket: Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi

Dimensi Output

III. Output (Penilaian Persepsi Maladministrasi 5 indikator)	
1	Penundaan berlarut
2	Permintaan imbalan
3	Penyimpangan prosedur
4	Tidak kompeten
5	Tidak patut

Ket: Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara

Dimensi Pengaduan

NO	INDIKATOR
IV. Pengaduan (7 indikator)	
1	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan
2	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan
3	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan
4	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola
5	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan
6	Jangka waktu penyelesaian pengaduan
7	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan

Ket: Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi



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 baqi usia 5 tahun ke atas

Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi persyaratan secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal



Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi system, mekanisme dan prosedur secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal

Kolom Pencarian Pelayanan

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

PUCKPP

Pelayanan Di Bidang PUCKPP

KEAGAMAAN

Pelayanan Di Bidang Keagamaan

KEUANGAN

Pelayanan Di Bidang Keuangan

KEPOLISIAN

Pelayanan Di Bidang Kepolisian

KFTFNAGALISTRIKAN

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

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

1. Mengambil nomor antrean, mengisi formulir, menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas;
2. Menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan dan persyaratan;
3. Identifikasi ke dalam database SIAK, apakah data sudah sesuai dengan database;
4. Apabila belum sesuai menyerahkan berkas permohonan kepada bidang Dafduk untuk persetujuan perubahan, mencetak KIA;
5. Petugas entry melakukan input data, mencetak kepada Kasi/Kabid;
6. Memverifikasi, validasi kesesuaian data permohonan dengan database apakah sudah benar/belum;
7. Jika ada kesalahan cetak dikembalikan kepada petugas cetak untuk dibetulkan;
8. Petugas pelayanan dinas menyerahkan berkas permohonan KIA kepada pemohon;
9. Pemohon menerima KIA.

NO	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	TARIF	
		LAMA PP. 50 THN 2010	BARU PP. 60 THN 2016
1	PENGULAN URAK, PENERBITAN SIM BARU	Rp. 120.000	Rp. 120.000
	- SIM A	Rp. 120.000	Rp. 120.000
	- SIM B I	Rp. 120.000	Rp. 120.000
	- SIM B II	Rp. 100.000	Rp. 100.000
	- SIM C	Rp. -	Rp. 100.000
	- SIM C I	Rp. 50.000	Rp. 50.000
	- SIM C II	Rp. 50.000	Rp. 50.000
	- SIM D	Rp. 250.000	Rp. 250.000
	- SIM D I	Rp. 250.000	Rp. 250.000
2	PENERBITAN SIM PERPANJANGAN SIM	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM A	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM B I	Rp. 80.000	Rp. 80.000
	- SIM B II	Rp. 75.000	Rp. 75.000
	- SIM C	Rp. -	Rp. 75.000
	- SIM C I	Rp. -	Rp. 75.000
	- SIM C II	Rp. 30.000	Rp. 30.000
	- SIM D	Rp. -	Rp. 30.000
	- SIM D I	Rp. 30.000	Rp. 30.000
	- PENERBITAN SIM INTERNASIONAL	Rp. 225.000	Rp. 225.000
3	PENERBITAN SURAT KETERANGAN LIR KETERAMPILAN PENGEMUD (SKKP)	Rp. 50.000	Rp. 50.000

mptsp.malangkota.go.id/?page_id=69

		<p>Kepala Bidang untuk divalidasi dan diajukan ke Kepala Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika cetakan salah, maka dikembalikan ke petugas untuk dicetak ulang. • Memberikan tanda tangan pada surat izin. • - Memeriksa bukri nomor pendaftaran dan membawa surat izin yang sudah ditanda tangani. - Memberi nomor register sesuai jenis perizinan. <p>FRONT OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
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 : www.disnakerpmptsp.malangkota.go.id</p> <p>Email : disnakerpmptsp@malangkota.go.id</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 Pi
Standar Operasi

Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi biaya, tarif layanan secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal

**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 PNBP	= 2 MENIT
- UJIAN PRAKTEK	= 15 MENIT	- CETAK SIM	= 3 MENIT
- PEMBAYARAN PNBP	= 2 MENIT	TOTAL WAKTU = 15 MENIT	
- CETAK SIM	= 3 MENIT		
TOTAL WAKTU = 40 MENIT			

WB:
- Waktu Orang Kedua dan Seterusnya + 2 Menit

mptsp.malangkota.go.id/?page_id=69

		<p>Kepala Bidang untuk divalidasi dan diajukan ke Kepala Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika cetakan salah, maka dikembalikan ke petugas untuk dicetak ulang. • Memberikan tanda tangan pada surat izin. • - Memeriksa bukri nomor pendaftaran dan membawa surat izin yang sudah ditanda tangani. - Memberi nomor register sesuai jenis perizinan. <p>FRONT OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima bukti nomor pendaftaran untuk di cek dengan surat izin lembar 1 dan jika sesuai, surat izin diberikan ke pemohon dan meminta pemohon mengisi kuisisioner SKM.
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 : www.disnakerpmptsp.malangkota.go.id</p> <p>Email : disnakerpmptsp@malangkota.go.id</p>

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

Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi jangka waktu penyelesaian secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal



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

Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi jangka waktu penyelesaian secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal

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. Publikasi:

Semakin lengkap ketersediaan informasi maklumat layanan secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal

Ketentuan:

2. Subtansi/ kualitas:

harus sesuai dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Si Kuda Cepat

Siap KUNjungi, DAtangi, dan CEtak di temPAT

MERUPAKAN LAYANAN ADMINDUK LANGSUNG KE LAPANGAN :

- ✓ Kecamatan dan Desa (Terjadwal)
- ✓ Tempat Keramaian (*Car Free Day*, Event Olah Raga/Hiburan, Peringatan Hari-hari Besar, dan tempat keramaian lainnya)
- ✓ Tempat Tertentu (Rumah Sakit, LP, Sekolah, Panti Sosial, dan tempat tertentu lainnya)
- ✓ Tempat Masyarakat Terdampak/Penduduk Rentan (Karena Bencana Alam/Non Alam, terdampak pembangunan, kerusuhan sosial dan sebab lainnya)
- ✓ Rumah Masyarakat (karena Sakit, ODGJ, dan kondisi tertentu lainnya)

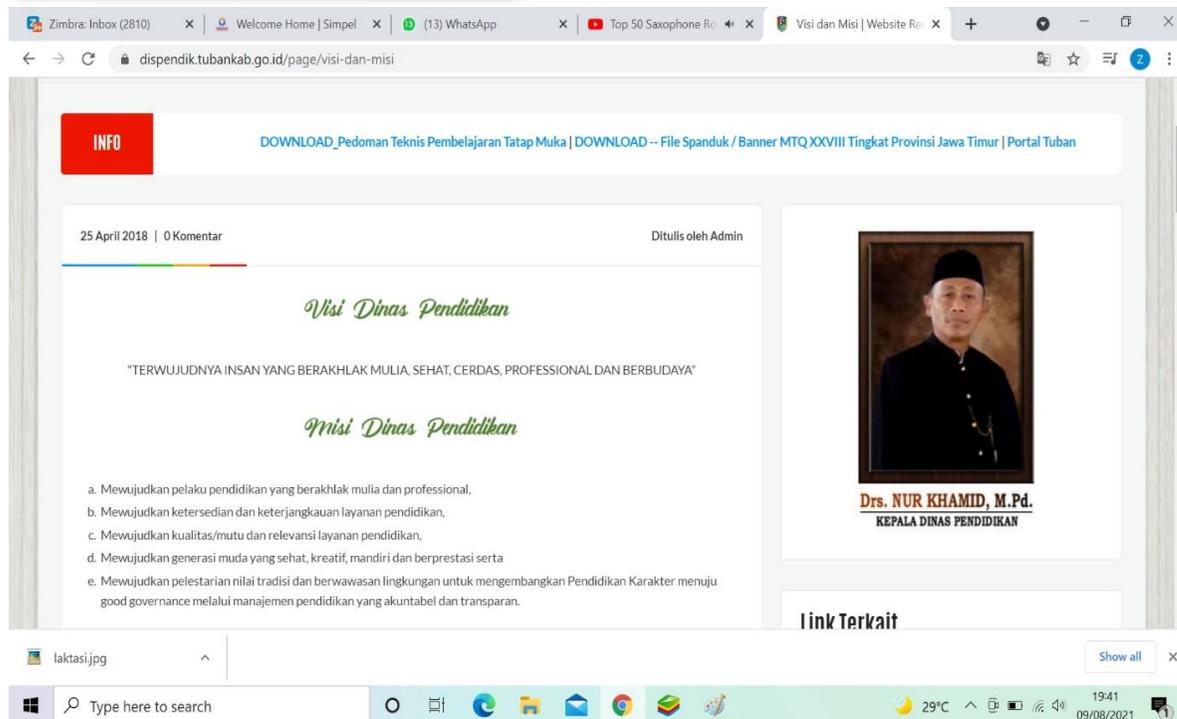
website : disdukcapil.kuningankab.go.id

go DIGITAL & #GISA
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan
Jl. R.E. Martadinata - Ancaran - Kuningan - 45514

● Semua Jenis Layanan Gratis..!!
● Hindari Calo
● Awas Pungli..!!!

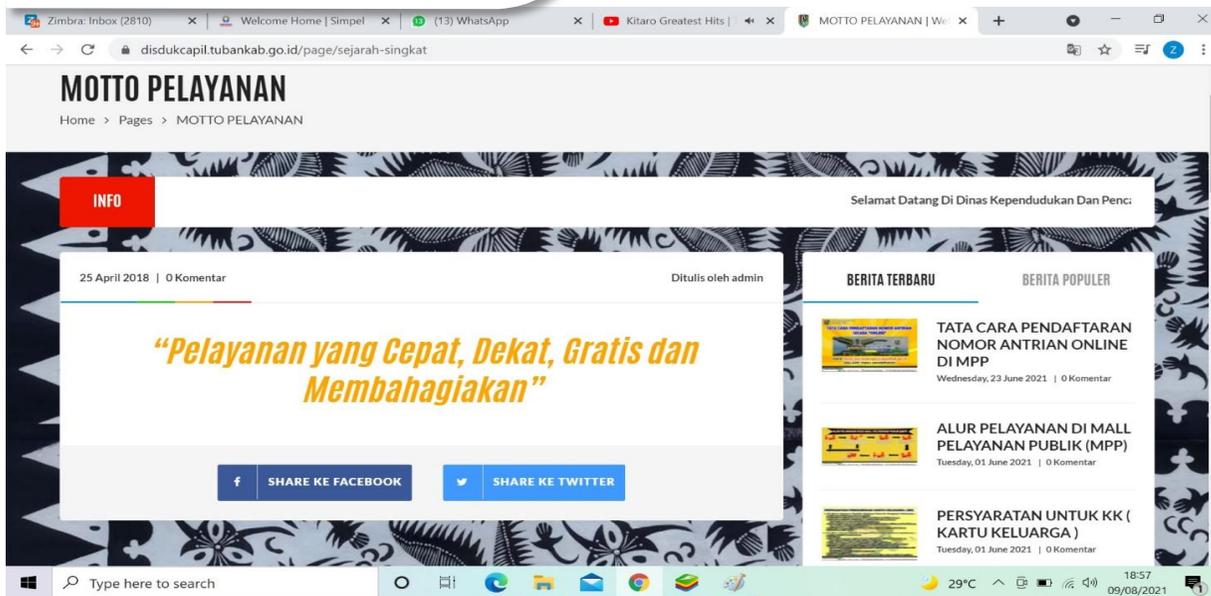
Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Pelayanan khusus dapat berupa: kunjungan ke rumah, petugas khusus, prioritas antrian, penyuluhan khusus, pendampingan khusus.



Ketentuan:

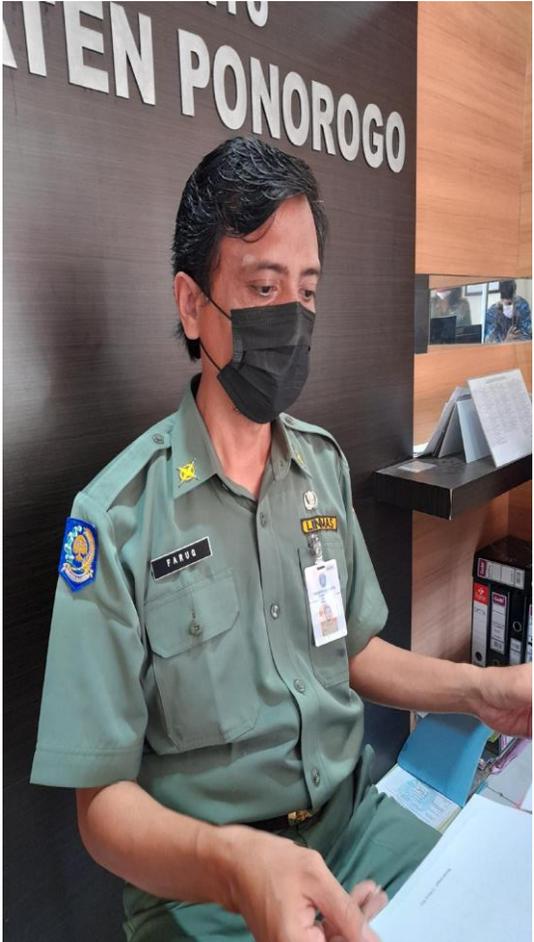
1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi visi dan misi secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal



Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif
2. Semakin lengkap ketersediaan informasi motto layanan secara elektronik dan non elektronik maka mendapatkan nilai maksimal





Ketentuan:

1. Penilaian bersifat kumulatif atas kelengkapan Atribut Petugas Pelayanan
2. Atribut Kelengkapan Pelayanan antara lain:
 - Baju Seragam
 - Id Card
 - Papan Nama
 - Nama Dada
 - Nama Meja
3. Dalam penilaian atribut Kelengkapan tidak harus dimiliki oleh satu Petugas, namun kelengkapan tersebut dapat diakumulasikan kepada Petugas yang lain.



Ketentuan:

1. Penilaian mendapatkan nilai maksimal, apabila Dinas/ OPD dalam memberikan pelayanan berada di Mall Pelayanan Publik atau DPMPTSP;
2. Apabila dalam memberikan pelayanan masih di Kantor Dinas/ OPD masing-masing, maka bobot nilai yang didapat juga berbeda.
3. Untuk Polres, apabila pelayanan berada di SPKT atau MPP Polres, maka bobot nilai keterpaduan maksimal (5), tapi jika terpisah dengan SPKT maka nilainya 0 (nol)

Tujuan:

Untuk mengetahui persepsi dari pengguna layanan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di unit penyelenggara layanan

Responden:

wawancara 30 orang pengguna pelayanan pada Pemda yang tersebar pada 5 OPD dan 2 Puskesmas

Kriteria Responden yaitu meliputi usia minimal 17 tahun dan/ atau Pendidikan minimal sederajat SMA.

Output (Penilaian Persepsi Maladministrasi 5 indikator)

1	Penundaan berlarut
2	Permintaan imbalan
3	Penyimpangan prosedur
4	Tidak kompeten
5	Tidak patut

(PASAL 2 PERPRES NO. 76 TAHUN 2013)

1. Mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan.
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan.
- 3. Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan.**
4. Menyalurkan pengaduan yang bukan wewenangnya kepada penyelenggara lain yang berwenang.
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan.
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

- 1. Penerimaan,**
 - a. Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan
 - b. Pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- 2. Penelaahan dan pengklarifikasian,**
 - a. Identifikasi masalah,
 - b. Pemeriksaan substansi pengaduan,
 - c. Klarifikasi,
 - d. Evaluasi bukti, dan
 - e. Seleksi
- 3. Penyaluran pengaduan,** dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- 4. Penyelesaian pengaduan,**
 - a. Penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara,
 - b. Pemantauan,
 - c. Pemberian informasi kepada pengadu,
 - d. Pelaporan tindak lanjut, dan
 - e. Pengarsipan.

Interval Nilai	Kategori
88.00 – 100	A
78.00 - 87.99	B
54.00 - 77.99	C
32.00 - 53.99	D
0 - 31.99	E

Terhadap penyelenggara pelayanan yang pernah menerima hasil pengawasan Ombudsman berupa **Laporan Hasil Analisis (LHA)**, **Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)**, atau **Rekomendasi**, pada hasil penilaian akhir akan diberikan catatan tambahan atas pelaksanaan hasil pengawasan tersebut.

Terima Kasih



137



www.ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737