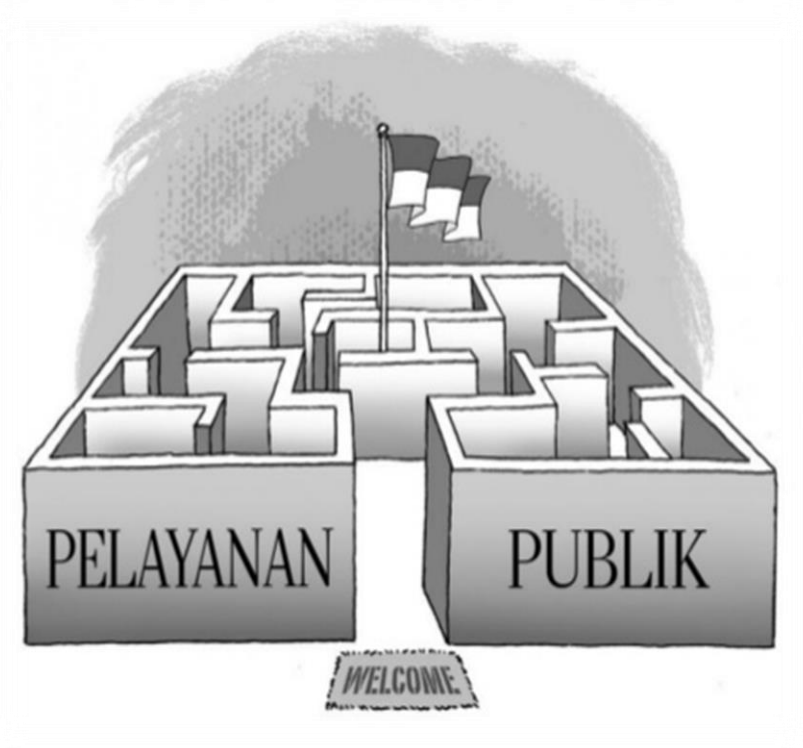
OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

DR. AGUS WIDIYARTA, S.SOS, M.SI,
KEPALA PERWAKILAN

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK



Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

KEWENANGAN URUSAN PEMERINTAH KABUPATEN / KOTA

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
4. Perumahan dan Kawasan Permukiman
5. Pemerintahan Bidang Sosial
6. Perhubungan
7. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
8. Penanaman Modal
9. Kearsipan
10. Kelautan dan Perikanan
11. Pertanian
12. Energi dan Sumberdaya Mineral
13. Perdagangan
14. Perindustrian
15. Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROV. JAWA TIMUR

Ceklist Kepatuhan Standar Pelayanan

Instansi : _____

Tanggal : _____

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Standard Nilai	Cek List	Nilai
1	Standar Pelayanan Publik	1) Persyaratan	6		
		2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	6		
		3) Produk Pelayanan	6		
		4) Jangka Waktu Penyelesaian	12		
		5) Biaya/Tarif	12		
2	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Layanan	12		
3	Sistem informasi pelayanan publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (Booklet, Pamflet, Website, Monitor televisi dll)	12		
4	Sarana, prasarana dan fasilitas	1) Ketersediaan toilet	3		
		2) Ketersediaan Ruang Tunggu	2		
		3) Ketersediaan Loket Pelayanan	3		
5	Pelayanan Khusus	1) Ketersediaan Sarana/Prasarana Khusus Bagi Pengguna layanan berkebutuhan khusus (Ram, Rambatan, Kursi roda, Jalur Pemandu, Toilet Khusus, Ruang Menyesui, dll)	2		
		2) Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2		
6	Pengelolaan Pengaduan	1) Ketersediaan sarana pengaduan (Sms/Telepon/Fax/Email dll)	5		
		2) Ketersediaan Informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3		
		3) Ketersediaan Pejabat/petugas pengelola pengaduan	5		
7	Penilaian kinerja	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2.5		
8	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	1) Ketersediaan motto pelayanan	2		
		2) Ketersediaan visi, misi pelayanan	2		
9	Atribut	Ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan ID Card	2.5		
		NILAI KEPATUHAN	**100**		

Berdasarkan Variabel dan indicator penilaian tersebut, diperoleh nilai maksimal 100 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi, yaitu :

a. Zona Merah (0-50) : Tingkat Kepatuhan Rendah;
b. Zona Kuning (51-80) : Tingkat Kepatuhan Sedang;
c. Zona Hijau (81-100) : Tingkat Kepatuhan Tinggi.

Contoh Form Ceklist Kepatuhan Standar Pelayanan

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

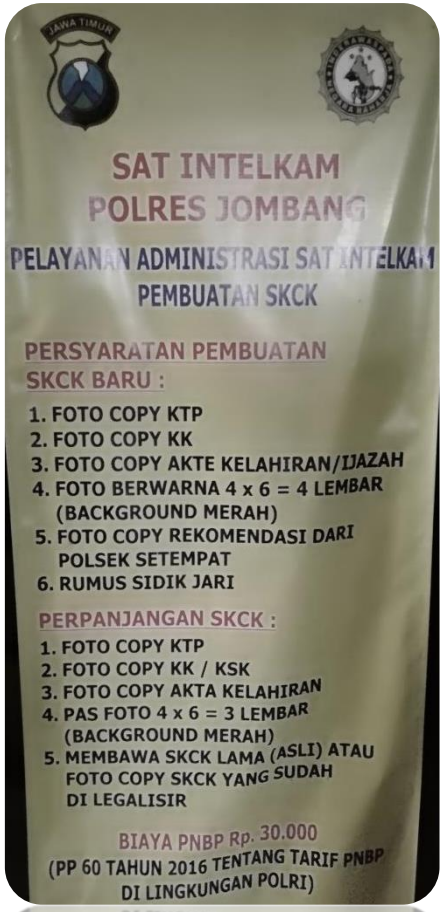
- Indikator Strandart pelayanan dianggap ADA jika terangkum di dalam buku SOP yang terdapat dalam ruang pelayanan
- Jika standart pelayanan tertera pada buku berbentuk rensta dan/atau buku SOP yang tidak terdapat di ruang pelayanan dianggap TIDAK ADA, sehingga sifatnya diartikan untuk kalangan terbatas bukan untuk umum
- Jika Standart tertera dalam bentuk formulir dan dapat disediakan oleh penyelenggara layanan dianggap ADA
- Standar layanan yang terdapat dalam file PC petugas secara ofline atau tudak tertera pada website maka dianggap TIDAK ADA

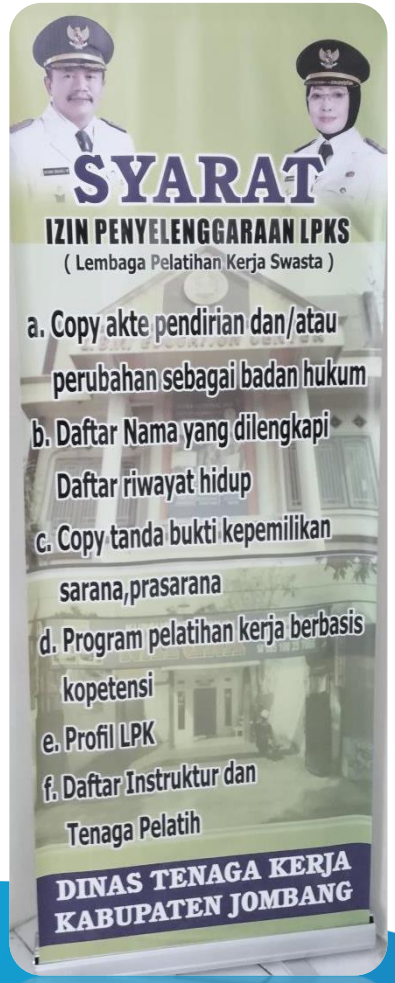
OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

A. Persyaratan

Adanya syarat yang dibutuhkan untuk mengakses layanan bagi pengguna layanan





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

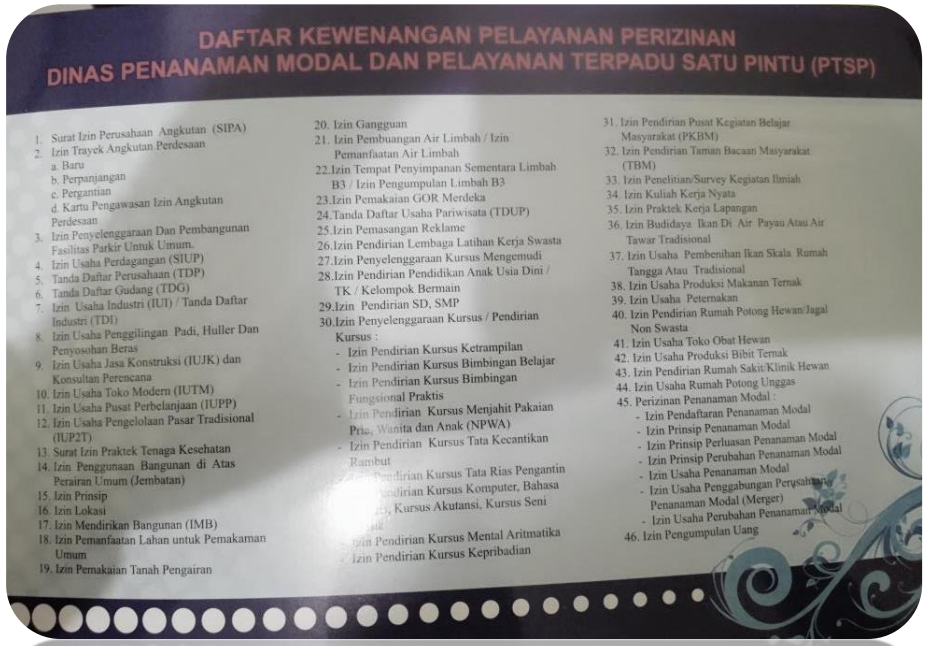
Adanya suatu Sistem, Mekanisme dan Prosedur/ alur bagaimana penyelenggara layanan bekerja atau tahapan-tahapan dari satu produk layanan

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

C. Produk Layanan

Untuk komponen indikator produk layanan menempel pada unit layanan, bukan lagi per produk layanan, jika unit tersebut memiliki lebih dari 1 produk layanan administratif, ketersediaan produk layanan haruslah berisi lebih dari 1 produk layanan yang berbentuk daftar produk layanan yang disediakan oleh unit layanan tersebut. Bentuk daftar produk layanan bisa divariasikan dengan menambah item strandart layanan lainnya seperti *persyaratan, biaya* atauapun *jangka waktu* pertiap produk layanan secara satu kesatuan

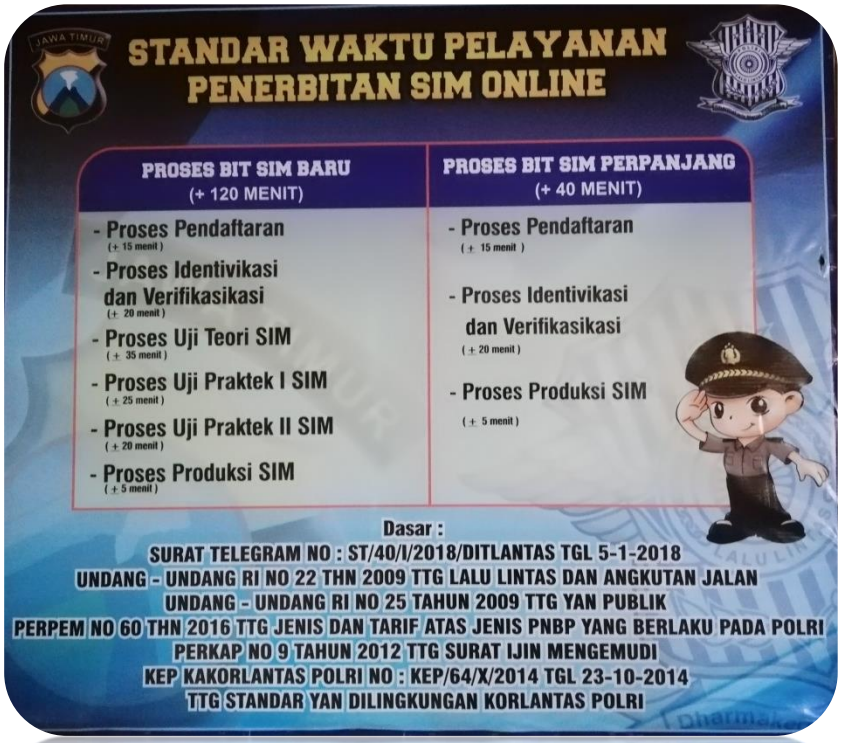


OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Ketersediaan informasi berapa lama jangka waktu penyelesaian dari satu produk layanan dibutuhkan



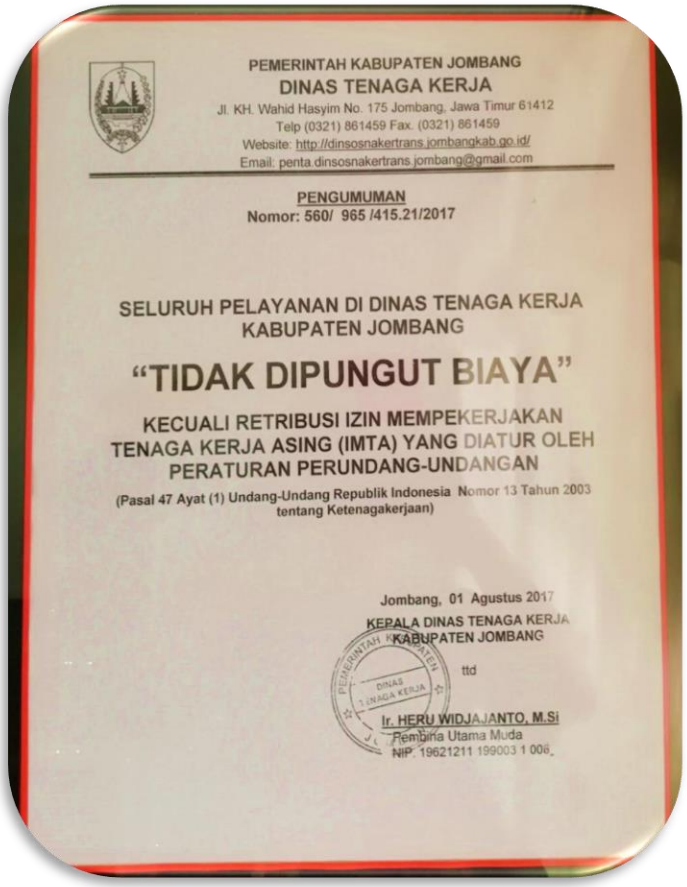
OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN

D. Biaya / Tarif

Adanya informasi yang jelas berapa biaya/tarif yang dibebankan kepada pengguna layanan.

catatan: jika tidak dikenakan biaya wajib dituliskan GRATIS



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS TENAGA KERJA
Jl. KH. Wahid Hasyim No. 175 Jombang, Jawa Timur 61412
Telp (0321) 861459 Fax. (0321) 861459
Website: http://dinsosnakertrans.jombangkab.go.id/
Email: penta.dinsosnakertrans.jombang@gmail.com

PENGUMUMAN
Nomor: 560/ 965 /415.21/2017

SELURUH PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JOMBANG

"TIDAK DIPUNGUT BIAYA"

KECUALI RETRIBUSI IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA KERJA ASING (IMTA) YANG DIATUR OLEH PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

(Pasal 47 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan)

Jombang, 01 Agustus 2017
KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG

ttd

Ir. HERU WIDJAJANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19621211 199003 1 006

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat layanan harus memenuhi unsur **KESIAPAN MELAYANI** dan **KESIAPAN MENERIMA SANKSI** (*Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan*),

jika tidak terdapat tanda tangan kepala unit tetap dianggap ADA

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

SISTEN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

- SIPP yang berbentuk monitor offline, **bukan termasuk** SIPP.
- Papan pengumuman dan banner yang berada di unit layanan **tidak termasuk** SIPP.
- SIPP minimal menginformasikan 3 standart pelayanan, ex: produk layanan, dan biaya, dan/atau jangka waktu dan/atau persyaratan, dan/atau alur unit layanan.

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

SARANA, PRASARANA DAN FASILITAS

a. Ketersediaan ruang tunggu untuk pengguna layanan di tempat penyelenggara layanan

b. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan di tempat penyelenggara layanan.

Indikator ketersediaan toilet dianggap ada jika berfungsi secara baik. Jika ketersediaan toilet menggunakan milik petugas layanan, tetap dianggap ***ADA***

c. Ketersediaan loket/meja/desk pelayanan untuk pengguna layanan di tempat penyelenggara layanan

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

LAYANAN KHUSUS

Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus;

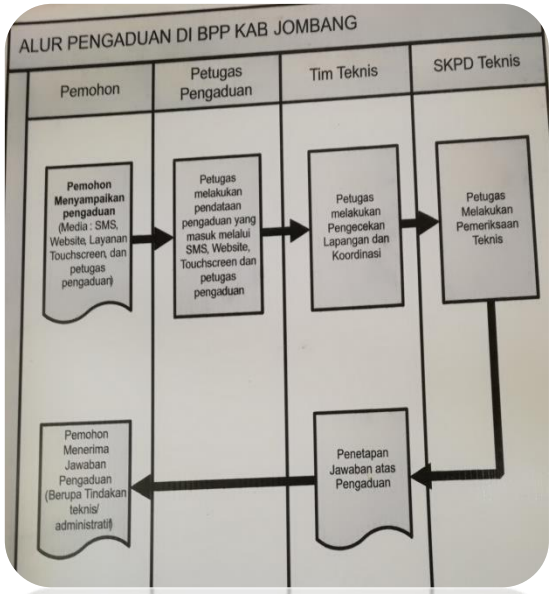
Ketersediaan Sarana khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus di tempat penyelenggara layanan seperti: ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll

Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus

Ketersediaan pelayanan khusus diartikan dalam lingkup antrian dan loket khusus, pendampingan oleh pegawai khusus bagi tuna netra, tuna rungu dan lainnya

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

PENGELOLA PENGADUAN



a. **Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)**

b. **Informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan**

c. **Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan**

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

PENILAIAN KINERJA

Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan melalui media elektronik (monitor televisi) ataupun non-elektronik (kuesioner kepuasan pelanggan, kotak kepuasan pelanggan)

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

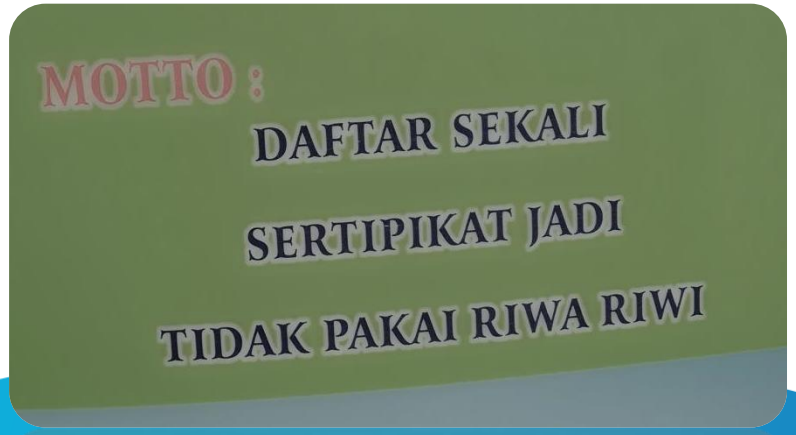
VISI, MISSI DAN MOTTO

Visi dan Misi Pelayanan

Ketersediaan visi dan misi penyelenggara layanan

Motto Pelayanan

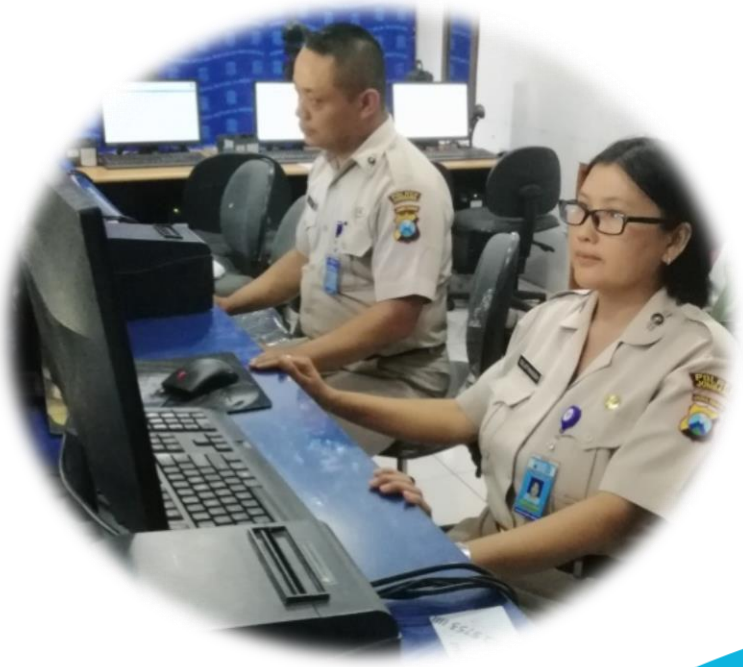
Ketersediaan motto penyelenggara layanan



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

ID CARD

Penggunaan ID Card resmi penyelenggara layanan



Terima Kasih

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR