

4

## NILAI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK (OMBUDSMAN RI)

IKU

PK

RPJMD

<b>Kode</b>	4
<b>Produsen Data</b>	SEKRETARIAT DAERAH
<b>Bidang Urusan</b>	SEKRETARIAT DAERAH
<b>Sifat Data</b>	RPJMD
<b>Satuan</b>	NILAI
<b>Tgl. Input Data</b>	20 January 2025
<b>Tgl. Diperbaharui</b>	22 May 2025

### DEFINISI & METODOLOGI

#### Konsep

**NILAI KEPATUHAN** : Nilai kepatuhan adalah tingkat kesadaran dan kesediaan seseorang atau lembaga untuk melaksanakan aturan yang disarankan/berlaku. **PELAYANAN PUBLIK** : Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara dan penduduk.

#### Klasifikasi

KABUPATEN

#### Definisi

Nilai kepatuhan pelayanan publik adalah opini pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian tersebut dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Tujuannya antara lain untuk : 1. memastikan bahwa lembaga publik memberikan layanan yang sesuai dengan standar, 2. meningkatkan kualitas pelayanan publik, 3. meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, 4. meminimalisir maladministrasi. Kriteria penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI meliputi: Kesesuaian dengan standar pelayanan, Kemudahan akses, Transparansi, Respon terhadap keluhan

#### Cara Interpretasi

Semakin tinggi nilai, maka tingkat kepatuhan terhadap standar dan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dianggap semakin baik 1. Interval Nilai : 88.00-100, Kategori : A, Zona : Hijau, Opini : Kualitas Tertinggi, 2. Interval Nilai :78.00-87.99, Kategori : B, Zona : Hijau, Opini : Kualitas Tinggi, 3. Interval Nilai : 54.00-77.99, Kategori : C, Zona : Kuning, Opini : Kualitas Sedang, 4. Interval Nilai : 32.00-53.99, Kategori : D, Zona : Merah, Opini : Kualitas Rendah 5. Interval Nilai : 0.00-31.99, Kategori : E, Zona : Merah, Opini : Kualitas Terendah

#### Metode Pengumpulan

Nilai Pemerintah Daerah (Nilai Akhir) = Penjumlahan Nilai Seluruh Sampel UPP/Jumlah seluruh sampel UPP

#### Ukuran / Rumus

PENJUMLAHAN

#### Catatan Lainnya

1

Indikator	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
NILAI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK (OMBUDSMAN RI)	—	—	—	—	—	—	—