

### Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2021

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Balikpapan

Periode Observasi : 01 January 2021 Sampai 26 December 2021

Tanggal Generate : 26 November 2021

No.	Nama Unit Layanan	Produk Layanan		Nilai
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1	Izin Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan dan Optikal	100.00
		2	Izin Usaha Angkutan Orang Dalam Trayek	100.00
		3	Izin Usaha Industri (IUI)/Tanda Daftar Industri (TDI)	100.00
		4	Izin Lembaga Pendidikan Formal dan non Formal	100.00
		5	Izin Koperasi Simpan Pinjam (KSP)/Unit Simpan Pinjam Koperasi (USP)	100.00
		6	Izin Pengelolaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan dan Izin Usaha Toko Modern	100.00
		7	Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	100.00
		8	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	100.00
		9	Surat Izin Penyelenggaraan Reklame	100.00
		10	Izin Usaha Peternakan	100.00
		11	Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) )/ Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLKLN)	100.00

		12	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	100.00
		13	Izin Lingkungan Hidup (Amdal/UKL/UPL/SPPL)	100.00
		14	Izin Praktik Dokter Umum/Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Gigi Spesialis	100.00
		15	Izin Lokasi	100.00
		16	Surat Izin Kerja perawat (SIKP) & Surat izin Praktik Perawat (SIPP)	100.00
		17	Izin Mendirikan Rumah Sakit	100.00
		18	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan (Sanitarian)	100.00
		19	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	100.00
		20	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) /Surat Izin Kerja Apoteker (SIKA)	100.00
		21	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien / Optometris (SIKRO/SIKO)	100.00
		22	Izin Laboratorium Klinik	100.00
		23	Izin Balai Pengobatan (Poliklinik/Rumah Bersalin/Balai Kesehatan Ibu dan Anak)	100.00
		24	Surat Izin Praktik/Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTKK)	100.00
		25	Surat Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis	100.00
		26	Izin Unit Transfusi Darah (IUTD)	100.00
		27	Izin Operasional Rumah Sakit	100.00

		28	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	100.00
		29	Surat Izin Praktik/Kerja Fisioterapis (SIPF/SIKF)	100.00
		30	Surat Izin Praktik/Kerja Radiografer (SIPR)	100.00
		31	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIP-TGz)	100.00
		32	Izin Peil Banjir	100.00
		33	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)	100.00
		34	Izin Penyelenggaraan Klinik Hemodialisa	100.00
		35	Surat izin Kerja/Praktik Terapis Wicara (SIKTW/SIPTW)	100.00
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	36	Surat Keterangan Pindah	98.59
		37	Kartu Keluarga	98.59
		38	Akta Kematian	98.59
		39	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	98.59
		40	Akta Kelahiran	98.59
		41	Akta Perceraian	98.59
		42	Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak	98.59
		43	Akta Perkawinan	98.59
		44	Kartu Identitas Anak (KIA)	98.59

		45	Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI)	98.59
3	Dinas Pendidikan	46	Layanan Mutasi Siswa	95.29
		47	Surat Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS	95.29
		48	Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	95.29
		49	Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)	95.29
		50	Legalisir STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS	95.29
<b>Nilai Rata-Rata</b>				<b>99,24</b>
<b>Zona Kepatuhan</b>				<b>Hijau</b>

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah:

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 - 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Pendidikan
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Surat Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 29/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Tidak	0,00
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 95,29 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Pendidikan

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** :

**Produk Pelayanan** : Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : Pengesaha Dokumen I KTSP Jenjang SD

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 29/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Tidak	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Tidak	0,00
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **95,29 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Pendidikan			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 29/08/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Tidak	0,00
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **95,29 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Pendidikan
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Legalisir STTB/IJAJAH/DANEM/SKHU/SKYBS
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 29/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Tidak	0,00
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **95,29 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Pendidikan			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Layanan Mutasi Siswa			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Keterangan Pindah Sekolah (SD)			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 27/08/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Tidak	0,00
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **95,29 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** :

**Produk Pelayanan** : Surat Keterangan Pindah

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : Surat Keterangan Pindah WNI

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Ya	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI)
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas Untuk Kelompok Rentan
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 98,59 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Kartu Tanda Penduduk (KTP)
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Ya	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Kartu Keluarga
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** : -

**Produk Pelayanan** : Kartu Identitas Anak (KIA)

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : -

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 98,59 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** : -

**Produk Pelayanan** : Akta Perkawinan

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : -

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** : -

**Produk Pelayanan** : Akta Perceraian

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : -

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** :

**Produk Pelayanan** : Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : Akta Pengakuan Anak

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Akta Kematian
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **98,59 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** :

**Produk Pelayanan** : Akta Kelahiran

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** :

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 24/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Tidak	Ya	4,70
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Ya	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 98,59 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Penyelenggaraan / Pendirian Lembaga Pelatihan kerja
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Lembaga Pelatihan Kerja
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Lingkungan
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Lingkungan Amdal
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Usaha Perdagangan			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Usaha Perdagangan			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT)			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin usaha toko swalayan			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Pusat Perbelanjaan			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Usaha Peternakan
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Usaha Jasa Konstruksi
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Usaha Industri
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Usaha Industri
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Usaha Angkutan Orang
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Angkutan Orang
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Unit Transfusi Darah
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Unit Haemodialisa
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 27/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Toko Obat
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Reklame			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Reklame			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur			
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu			
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:			
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin praktik terapis wicara			
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:			
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN			
<b>Tanggal Observasi</b>	: 27/08/2021			
	<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
<b>Standar Pelayanan Publik</b>				
	Persyaratan	Ya	Ya	6,53
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
	Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
	Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
	Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>				
	Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>				
	Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
	Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
	Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>				
	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
	Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>				
	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
	Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan (Sanitarian)
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Tenaga Gizi
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Refraksionis Optisien
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIPRO/SIPO)
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Radiografer
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Perawat
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Perawat
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin praktik fisioterapis
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Kerja Fisioterapis
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Dokter
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Dokter/ Dokter Gigi
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Bidan
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Apoteker
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Surat Izin Praktik Apoteker(SIPA)
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** :

**Produk Pelayanan** : Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** :

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 27/08/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	Ya	-	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Ya	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	:
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	:
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 27/08/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Lembaga Pendidikan Formal dan non Formal
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 08/07/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	Ya	-	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Ya	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Peil Banjir
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Operasional Rumah Sakit
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Operasional Laboratorium Klinik
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Mendirikan Rumah Sakit
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Mendirikan Bangunan
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00
<b>Nilai Kepatuhan: 100,00 Tinggi</b>			

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Lokasi
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: -
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Elektronik	Non-Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	-	Ya	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	-	Ya	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	-	Ya	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	-	Ya	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	-	Ya	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	-	Ya	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	Ya	4,90
Pelayanan Pada Dinas	-	Tidak	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	-	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

**Kantor Ombudsman RI** : Kantor Perwakilan Kalimantan Timur

**Nama Unit Pelayanan** : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan** : -

**Produk Pelayanan** : Izin Koperasi Simpan Pinjam (KSP)/Unit Simpan Pinjam Koperasi (USP)

**Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan** : Izin Usaha Simpan Pinjam

**Kab/Kota** : KOTA BALIKPAPAN

**Tanggal Observasi** : 08/07/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	Ya	-	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Ya	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**

## ASPEK

### Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan

<b>Kantor Ombudsman RI</b>	: Kantor Perwakilan Kalimantan Timur
<b>Nama Unit Pelayanan</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>Perubahan Nomenklatur Unit Pelayanan</b>	: -
<b>Produk Pelayanan</b>	: Izin Balai Pengobatan (Poliklinik/Rumah Bersalin/Balai Kesehatan Ibu dan Anak)
<b>Perubahan Nomenklatur Produk Pelayanan</b>	: Izin Operasional Klinik
<b>Kab/Kota</b>	: KOTA BALIKPAPAN
<b>Tanggal Observasi</b>	: 09/07/2021

Indikator	Non-Elektronik	Elektronik	Nilai
<b>Standar Pelayanan Publik</b>			
Persyaratan	Ya	Ya	6,53
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ya	Ya	6,46
Produk Pelayanan	Ya	Ya	6,34
Jangka waktu penyelesaian	Ya	Ya	6,43
Biaya/Tarif	Ya	Ya	6,40
<b>Maklumat Layanan</b>			
Ketersediaan Maklumat layanan	Ya	Ya	6,14
<b>Sarana dan Prasarana, Fasilitas</b>			
Ketersediaan Ruang Tunggu	Ya	-	4,79
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	Ya	-	4,81
Ketersediaan loket/meja pelayanan	Ya	-	4,85
<b>Pelayanan Khusus</b>			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/ rambatan/ kursi roda/ jalur pemandu/ toilet khusus/ruang menyusui dll)	Ya	-	4,73
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	Ya	-	4,71
<b>Pengelolaan Pengaduan</b>			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	Ya	Ya	6,30
Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Ya	Ya	6,28

<b>Indikator</b>	<b>Non-Elektronik</b>	<b>Elektronik</b>	<b>Nilai</b>
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan (hrs ada SK)	Ya	Ya	6,11
<b>Penilaian Kinerja</b>			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Ya	Ya	6,02
<b>Visi, Misi dan Moto Pelayanan</b>			
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	Ya	Ya	2,93
Ketersediaan Motto Pelayanan	Ya	Ya	2,87
<b>Atribut</b>			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card/Seragam	Ya	-	2,40
<b>Pelayanan Terpadu</b>			
Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ya	-	4,90
Pelayanan Pada Dinas	Tidak	-	0,00
<b>Rekognisi</b>			
Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya	Ya	Tidak	0,00

Nilai Kepatuhan: **100,00 Tinggi**