



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA BARAT



SOUTHEAST ASIAN
OMBUDSMAN FORUM

BUKU SAKU Pelayanan Publik



20 Keasistenan
23 Pencegahan



Substansi

1. Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
2. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
4. Perpres RI No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Ombudsman RI No. 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
6. Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan Ombudsman RI
7. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022

Desain dan Tata Letak

Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat

Penyunting

Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat

Material



Batik : Motif Karya Griya Difabel Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat



Icon dan vector:
freepick.com

AaBbCc
1234567

Huruf dan nomor:
Plus Jakarta Sans,
Margadeth, dan Farmhouse



Foto dan Gambar: Humas Ombudsman RI, Humas Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, Humas Kementerian Sosial RI Instagram Presiden Joko Widodo, dan freepick.com

1 |  Tentang Ombudsman RI

5 |  Pelayanan Publik

10 |  Standar Pelayanan

14 |  Maladministrasi

17 |  Pengaduan Masyarakat

22 |  Untuk Publik

24 |  Untuk Republik

28 |  Rampung



Pindai atau Klik Untuk
Melihat Kegiatan
Ombudsman RI

Ombudsman RI

Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang diselenggarakan oleh:

Penyelenggara Negara
& Pemerintahan

1

BUMN, BUMD, BHMN

2

Badan Swasta atau
Perseorangan

3

yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Tugas

Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi

Melakukan pemeriksaan substansi Laporan

Menindaklanjuti Laporan dalam ruang lingkup kewenangan

Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri

Melakukan koordinasi dan kerja sama

Membangun jaringan kerja

Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi



Wewenang

Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis

Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain

Meminta klarifikasi dan/atau salinan dokumen yang diperlukan

Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain

Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan

Menyampaikan saran guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik



Tentang Ombudsman RI

Ombudsman RI dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya yaitu penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, Ketua dan Anggota Ombudsman RI dibantu oleh Asisten Ombudsman RI dan Sekretariat Jenderal

Pada Kantor Pusat:



Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat

Sekretariat Jenderal



Keasistenan Utama Manajemen Mutu



Keasistenan Utama Resolusi & Monitoring

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi



Keasistenan Utama I s.d VII (masing-masing substansi)

Pada Kantor Perwakilan (34 Provinsi)

Kepala Perwakilan Sekretariat



Keasistenan Pengaduan Masyarakat

Keasistenan Pencegahan

Keasistenan Pemeriksaan



Standar Pelayanan

Klik atau pindai untuk standar pelayanan menyampaikan laporan ke Ombudsman RI



Ombudsman di Dunia

Ombudsman RI merupakan anggota International Ombudsman Institute (IOI) yang berkedudukan di Austria. IOI menaungi kerja sama lembaga-lembaga Ombudsman di seluruh dunia dan beranggotakan lebih dari 200 anggota yang berasal dari lebih dari 100 negara di seluruh dunia.

Resolusi Sidang Majelis Umum PBB pada 16 Desember 2020 di New York, sebagai pengakuan dunia atas peran lembaga Ombudsman di seluruh dunia dalam mempromosikan administrasi yang baik, HAM, *good governance* dan supremasi hukum.

Meanwhile, foreign ownerships on government securities have massively tanked to around 14 percent as of Oct. 20, almost

"The auction results have shown that we are facing global uncertainties. Many investors set their position to wait and see with

slightly above 6 percent. Analysts expect the trend will prolong at least until the end of this year and may extend to the first

Indonesia [BI] along with keeping up with higher yield in our government bonds," Nicodemus told *The Jakarta Post* on Tuesday. Chief economist of Bank Perif, it would be difficult for the government to afford funding needs, as it needed to

be less hawkish, it would help further in restoring investors' appetite in our market," Josua said. Ramdhan Ario Maruto, associate director of fixed income at Anugerah Sekuritas, said on Tuesday that the Indonesian government bond market has been able to remain afloat thanks to strong domestic liquidity along with high appetite from local investors. He saw that in the short term, day that the Indonesian government bond market has been able to remain afloat thanks to strong domestic liquidity along with high

cent annually to Rp 478.9 trillion as of this September, while halving the amount of initially planned issuance of Rp 943.7 trillion also remained.

The issuance of the SEC registered last month, however, was an achievement for the Indonesian government as one of the global issuers in Asia that actively issue global bonds, while also becoming the first Asian country to issue global bonds on the US market in the last four months.

Finance Ministry report.

The trend was in line with the soaring yield of the United States Treasury that achieved a

ing Department head Luky Afriman told reporters on Oct. 21 during a monthly briefing.

Indonesian 10-year local-cur-

percent and 8 percent, with the latter as bad as the volatility that occurred during early months of the COVID-19 pandemic.

mata, cautioned that if the bid continued to go down, it would be difficult for the government to afford funding needs, as it needed to

domestic liquidity along with high appetite from local investors. He saw that in the short term, day that the Indonesian government bond market has been able to remain afloat thanks to strong domestic liquidity along with high

Tentang Ombudsman RI



Terima Saran Ombudsman RI, KKP Resmi Setop Ekspor Benih Lobster



Ombudsman RI Ungkap 397 Komisaris BUMN Rangkap Jabatan



Kementerian Pertanian Gandeng Ombudsman RI Awasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi



Ombudsman RI Sampaikan Hasil Kajian Implementasi Reforma Agraria



Ombudsman RI Selamatkan Duit Rakyat Rp 92 Miliar, Asuransi Jadi Aduan Terbanyak



Ombudsman RI: Kemenkeu Belum Jalankan Putusan Inkrach Pengadilan Senilai 258,6 M



Ombudsman Sidak Pelabuhan Tanjung Priok, 1,4 Juta Ton Produk Impor Hortikultura Ditahan



Ombudsman RI Minta Pemerintah Perbaiki Pelayanan Penyandang Disabilitas



Ombudsman RI Serahkan DIM RUU Kesehatan ke Komisi IX DPR RI



Ombudsman RI Temukan 3 Pelanggaran dalam TWK Pegawai KPK

States Treasury that achieved a decades-high of 4 percent mark from around 1.4 percent earlier this year, following multiple rates hike by the Federal Reserve to 3.25 percent from the past months, with more possible hikes

Indonesian 10-year local-currency government-bond yield has continued to rise in response to higher yields from major economies, hitting 7.64 percent as of Oct. 24. Asian Development Banks data show, whereas in roughly the

the COVID-19 pandemic.

Maximilianus Nicodemus, associate director of research, investment at Pilarnas Indo Securities, added that in a volatile market, investors wait on whether the vic-

ford funding needs, as it needed to match the amount of higher yield from investors.

At the same time, a higher yield would be a burden to the government, as it would increase the cost of money needed to

domestic liquidity along with high appetite from local investors.

He saw that in the short term, the Indonesian market might continue facing pressure from external volatility. Moreover, the situation may possibly be pro-

issuers in Asia that actively issue global bonds, while also becoming the first Asian country to issue global bonds on the US market in the last four months.



Produk Hukum Ombudsman RI

1 Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Produk penyelesaian Laporan Masyarakat/ inisiatif investigasi, yang apabila dugaan Maladministrasi terbukti, berisi tindakan korektif yang harus dijalankan oleh Terlapor atau Atasan Terlapor.

2 Rekomendasi

Produk terakhir dalam penyelesaian laporan masyarakat/inisiatif investigasi, apabila tindakan korektif (setelah proses resolusi & monitoring) tidak dilaksanakan oleh Terlapor/Atasan Terlapor.

Rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh Terlapor/Atasan Terlapor. Jika tidak, dikenai sanksi administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagi Kepala Daerah yang tidak menjalankan Rekomendasi, dilakukan pembinaan khusus oleh Kementerian dan tugasnya dijalankan oleh wakil/pejabat yg ditunjuk

Produk pencegahan Maladministrasi (kajian cepat/sistemik), yang apabila terdapat potensi Maladministrasi, berisi saran perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ atau prosedur pelayanan.

Tentang Rekomendasi Ombudsman RI, silakan klik atau scan



Tahun 2022, hanya ada **3** Rekomendasi yang diterbitkan oleh Ombudsman RI. Penyelesaian laporan masyarakat mayoritas selesai pada tahap pemeriksaan dan/atau tindakan korektif (LAHP)

Sebagai lembaga negara dengan pendekatan pengaruh, kepatuhan terhadap tindakan korektif, rekomendasi dan saran perbaikan bukan berada di Ombudsman RI melainkan berada pada komitmen perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Pada 2022, Ombudsman RI menerima **22.197** berbagai jenis pengaduan masyarakat, yang terdiri atas:

11.427 konsultasi non laporan

6.767 laporan masyarakat

2.478 tembusan

1.437 respon cepat

88 investigasi inisiatif





Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif, jasa publik dan barang publik

Administratif

Yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Contoh: Akta kelahiran, Akta kematian, KTP, Persetujuan Bangunan Gedung, Nomor Induk Berusaha, sertifikat tanah, surat nikah, dsb.



Jasa Publik

Penyediaan jasa publik oleh:



Barang Publik

Penyediaan barang publik oleh:

Instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Contoh: peradilan, kelululintasan, keamanan (jasa kepolisian), dan pasar.

Contoh: penyediaan vaksin, obat untuk flu burung, infrastruktur jalan raya dll.

Badan usaha yang modal pendiriannya sebagian/seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Contoh: jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat, jasa penyediaan air bersih.

Contoh: Jalan tol, listrik, beras subsidi, Bus DAMRI, fasilitas perhubungan (bandara, terminal, stasiun, pelabuhan).

Ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang undangan.

Contoh: pendirian panti sosial, rumah sakit dan sekolah swasta.

Contoh: subsidi pupuk, pengamanan harga pangan, penyaluran BBM bersubsidi.



“Pelayanan publik, amanat konstitusi yang menjamin hak warga negara dari lahir sampai meninggal”



Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:



pelaksanaan pelayanan



penyuluhan masyarakat



pengelolaan informasi



pelayanan konsultasi



pengawasan internal



pengelolaan pengaduan



Hak Masyarakat

di antaranya:

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
4. Mendapat pelayanan berkualitas sesuai dengan asas & tujuan pelayanan.



Kewajiban Masyarakat

di antaranya:

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
2. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.



Hak Penyelenggara

di antaranya:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerja sama;
3. Anggaran penyelenggaraan pelayanan publik
4. Pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan

Kewajiban Penyelenggara



di antaranya:

1. Menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan
2. Mengelola pengaduan
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Memberikan pelayanan berkualitas sesuai asas pelayanan publik



Pelayanan Kelompok Rentan/Marginal

Salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan berarti inklusif, bermanfaat untuk semua



Fakir miskin, korban bencana alam, korban bencana sosial.



Lanjut usia, masyarakat hukum adat



Wanita hamil/menyusui anak-anak, bayi/balita



Penyandang disabilitas fisik, intelektual, mental, ataupun sensorik



Contoh Pelayanan

-  Layanan “jemput bola”
-  Prioritas antrian
-  Pendampingan
-  Penyuluhan
-  Pelayanan dengan petugas khusus



Klik/pindai untuk mempelajari buku panduan pelayanan kepada disabilitas

Contoh Fasilitas

-  Tempat duduk/Loket Prioritas
-  Toilet disabilitas
-  Ruang laktasi
-  Tempat bermain anak
-  Parkir khusus
-  Ram Rambatan dan Pegangan

Pelayanan Kelompok Rentan/Marginal



Pelayanan terpadu satu pintu (secara fisik maupun elektronik) hadir seiring tuntutan pemberian pelayanan yang mudah, cepat, dan mengurangi biaya. Saat ini keterpaduan pelayanan sebagian besar telah dilaksanakan terkait perizinan dan penanaman modal, tetapi untuk pelayanan jaminan dan pemberdayaan sosial ekonomi kelompok rentan belum sepenuhnya menjadi prioritas.



Gedung SLRT Kab. Bandung. Sumber: Humas Pemkab Bandung

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

SLRT hadir untuk turut menjawab kebijakan pengentasan kemiskinan yang bersifat fragmentaris, sektoral, reaktif dan belum melembaga, agar terarah dan berkelanjutan, juga terpadu.

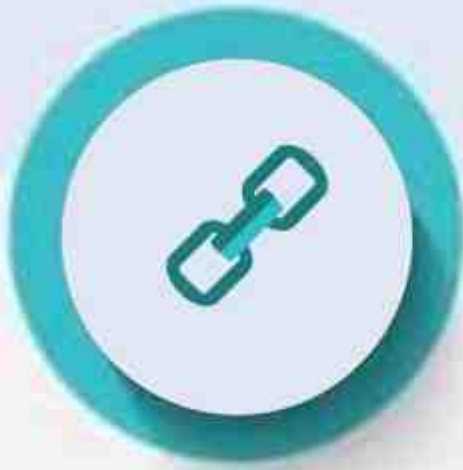
Pemkab Bandung menjadi salah satu contoh yang sedang mengimplementasikan konsep SLRT di Indonesia

Pengurangan kemiskinan merupakan salah satu dari 17 tujuan pembangunan berkelanjutan. Penurunan tingkat kemiskinan di Indonesia diharapkan mencapai angka 7,53 % di Tahun 2024 atau adanya penurunan sebesar 6,5% dari baseline 11,22% di Tahun 2024. Saat ini, kemiskinan menjadi bagian dalam RB Tematik. Setidaknya, ada 9 substansi pelayanan sebagai sebuah penerapan konsep SLR yang ideal:



Produk & mekanisme layanan, SDM, sarana prasarana, dukungan regulasi dan anggaran menjadi tantangan untuk mengintegrasikan program-program jaminan dan pemberdayaan sosial ekonomi untuk kelompok rentan. Selama ini, kelompok rentan identik dengan pelaksanaan tugas dan fungsi unit yang menyelenggarakan pelayanan sosial, sehingga proses perencanaan yang melibatkan unit lain yang memiliki program-program jaminan dan pemberdayaan sosial ekonomi belum terintegrasi.

Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat



1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas



8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan
14. Evaluasi kinerja



Standar Pelayanan



Sistem Informasi Pelayanan Publik



Edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam pelayanan.



Perlindungan bagi penyelenggara apabila terdapat pengaduan terhadap standar pelayanan.

Sarana publikasi di ruang pelayanan:

Buku menu layanan, pamflet, banner, layar monitor.



Sarana publikasi Elektronik: website berdomain go.id, aplikasi berdasar hukum dan media sosial



Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas: sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja.



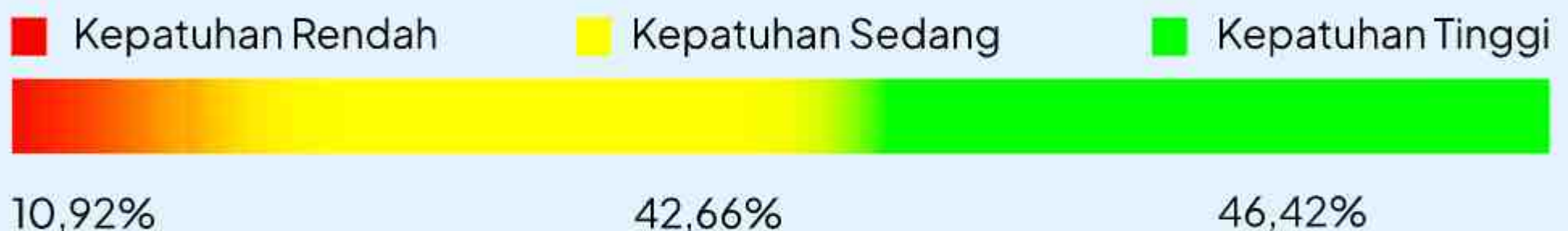


Standar Pelayanan

Kepatuhan terhadap kewajiban memenuhi standar pelayanan publik di Indonesia masih menjadi tantangan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI tahun 2022 terhadap:



Hasilnya, baru 272 (Kementerian, Lembaga dan Daerah) yang mendapatkan Kepatuhan Tinggi terhadap standar pelayanan, sedangkan 250 (Kementerian, Lembaga dan Daerah) mendapatkan Kepatuhan Sedang, dan 64 Daerah mendapatkan Kepatuhan Rendah.



Evaluasi Kepatuhan Standar Pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan di Wilayah Provinsi Jawa Barat

Pengetahuan dasar terkait pelayanan publik, misalnya standar pelayanan, bentuk-bentuk Maladministrasi, tugas dan wewenang pelaksana pelayanan, dan pelayanan ramah kelompok rentan, masih rendah khususnya petugas pelayanan. Pengawasan internal dan penjaminan mutu terhadap layanan belum secara berkala dilakukan.

Kewajiban untuk mengelola sistem informasi pelayanan publik belum optimal, sarana media elektronik (website, aplikasi dan media sosial) dan ruang pelayanan yang ada belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk melakukan publikasi mengenai standar pelayanan. Jika pun terdapat informasi belum utuh dan terpadu.

Pengelolaan pengaduan belum menjadi arus utama perbaikan pelayanan publik, kegiatan evaluasi, pembinaan terhadap petugas, jangka waktu penyelesaian (tertib administrasi), integrasi sarana pengaduan dan kompetensi petugas pengaduan masih perlu perbaikan secara sistematis dan berkelanjutan.

Peran Serta Masyarakat



Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat (warga negara maupun penduduk yang menerima manfaat pelayanan secara langsung atau tidak langsung) bukan hanya sebagai objek yang menerima pelayanan, tetapi memiliki posisi penting.



Praktik Baik

Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Bandung, melibatkan secara aktif para pengguna layanan dalam menyusun & menetapkan standar pelayanan (dibahas, disepakati, ditandatangani bersama) & diberi waktu jika masih keberatan terhadap usulan standar pelayanan.

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. *Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan.*

Pelayanan Tidak Sesuai Standar

Maklumat Pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan salah satunya memuat janji kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Khusus untuk kompensasi pelayanan, baru sedikit instansi yang sanggup melaksanakan.

Praktik Baik



Pengadilan Tinggi Bandung memberikan kompensasi pelayanan berupa souvenir, prioritas waktu & antrian, permohonan maaf dan penjelasan secara tertulis apabila terdapat pelayanan tidak sesuai standar pelayanan kepada masyarakat.





Tidak ada korupsi yang tidak diawali maladministrasi, korupsi adalah puncak dari tindakan maladministrasi baik berupa perbuatan penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, keberpihakan maupun bentuk-bentuk perbuatan maladministrasi lainnya yang kemudian menyebabkan kerugian.



Pengertian

Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum



dalam penyelenggaraan pelayanan publik



yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan



yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Empat Besar Dugaan Maladministrasi

11.142

Penundaan Berlarut

8.049

Penyimpangan prosedur

7.405

Tidak memberikan pelayanan

1.696

Penyalahgunaan wewenang

(Data Ombudsman RI hasil Konsultasi, Laporan dan Inisiatif tahun 2017-2022)



klik atau pindai untuk
memahami maladministrasi



Memahami Untuk Dihindari



Penundaan Berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.



Penyimpangan Prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur atau prosedur layanan; Menambah atau mengurangi prosedur yang telah ditetapkan.



Tidak Memberikan Pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.



Penyalahgunaan Wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses Pelayanan Publik.



Permintaan Imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya Maladministrasi, yang paling utama adalah ketidakpatuhan penyelenggara terhadap penerapan standar pelayanan, karenanya pengawasan internal dan eksternal perlu dilakukan untuk menjamin kualitas pelayanan publik.

Pengawasan Internal

Dilakukan oleh:
Atasan langsung (pimpinan unit pelayanan)
dan fungsional pengawas (Inspektorat)

Pengawasan Eksternal

Dilakukan oleh:
Ombudsman RI, DPR RI /
DPRD dan Masyarakat

Berdasarkan hasil Penilaian Ombudsman RI tahun 2022, unit layanan di wilayah Provinsi Jawa Barat, frekuensi pengawasan internal mengenai implementasi standar pelayanan perlu ditingkatkan secara berkala agar meminimalisir potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Maladministrasi tidak sekedar perilaku atau perbuatan penyelenggara pelayanan publik yang menyimpang, tetapi lebih dari itu memiliki dampak kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat



klik atau pindai untuk memahami maladministrasi

Jenis-Jenis Maladministrasi

Asas-Asas Pelayanan Publik

Penundaan berlarut	><.....	Ketepatan waktu
Tidak memberikan pelayanan	><.....	Keterjangkauan
Tidak Kompeten	><.....	Keprofesionalan
Penyalahgunaan wewenang	><.....	Kepastian hukum
Permintaan imbalan	><.....	Akuntabilitas
Penyimpangan prosedur	><.....	Keseimbangan hak dan kewajiban
Bertindak tidak patut ...><...	Perlakukan khusus bagi kelompok rentan	
Berpihak	><.....	Persamaan perlakuan
Konflik kepentingan	><.....	Kepentingan umum
Diskriminasi	><.....	Kesamaan hak





Pengaduan adalah bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik. Bukan tentang citra, pengaduan adalah harapan perbaikan dari masyarakat dan sarana evaluasi bagi penyelenggara. Mengelola pengaduan, berarti usaha untuk terus menerus memperbaiki pelayanan.



Kabar Cirebon

Presiden Jokowi Hingga Hari Ini Terima Pengaduan Jalan Rusak di 7400 Lokasi Lewat Medsos

Presiden Republik Indonesia Joko Widodo (Jokowi) menerima pengaduan masalah jalan rusak di 7.400 titik lokasi.



medcom.id

<https://www.medcom.id> › nasional › hukum › GNGW...

Pengaduan Online Disebut Kunci Perbaikan Polri - Medcom.id

14 Apr 2021 — Pengaduan online disebut meningkatkan transparansi dan perbaikan kerja Polri.

Tantangan Pengelolaan Pengaduan



Tata kelola

Pelapor tidak yakin laporannya akan di tindak lanjuti, proses tdk akuntabel, tindak lanjut tidak jelas.
(perlu adanya jangka waktu penyelesaian & prosedur yang jelas)



Integrasi dan Evaluasi

Belum terintegrasi dan belum terpadu (sarana elektronik/non elektronik, nasional/lokal).
Evaluasi hasil pengelolaan pengaduan belum menjadi arus utama dalam pengambilan kebijakan perbaikan pelayanan publik



Keamanan dan Perlindungan

Konsekuensi melapor, keamanan & kenyamanan terganggu (perlu adanya jaminan & perlindungan bagi Pelapor)



Pengaduan Masyarakat



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



Kewajiban Penyelenggara

-  Menyediakan dan mempublikasikan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik
-  Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
-  Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang
-  Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan
-  Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan
-  Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Penerimaan Pengaduan

- 1** Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.

Penelaahan & Klasifikasi

- Identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti.

2

Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan

Penyaluran Pengaduan

- 3** Meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.

Penyelesaian Pengaduan

- Saran penyelesaian kepada pejabat terkait di internal, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, & pengarsipan.

4



Selain tata kelola internal pengelolaan pengaduan, salah satu hal dasar adalah bagaimana menerima/merespon masyarakat yang menyampaikan pengaduan

1 Sikap

Rasa ingin tau, terbuka, empati, mendengarkan, menumbuhkan kepercayaan (*tidak menghakimi, tidak beropini, tidak menyimpulkan di awal*)

2 Berorientasi Solusi

Pergeseran dari prosedural hukum/aturan semata menjadi pencarian solusi bersama dalam menyelesaikan masalah

3 Respon

Secepatnya menyampaikan tanggapan, perkembangan, tindak lanjut dan penyelesaian. Informasi dan komunikasi adalah kunci. Penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan sebagai 2 (dua) terbesar dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI dalam kurun waktu 5 tahun terakhir mengindikasikan bahwa responsivitas penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dan mengelola pengaduan internal perlu ditingkatkan.

Sikap dan respon adalah interaksi awal dengan masyarakat yang akan mempengaruhi substansi proses pelayanan dan pengaduan masyarakat selanjutnya





Ketentuan Umum dalam Pengelolaan Pengaduan

14

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan

30

Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman. Apabila tidak melengkapi, sesuai waktu tersebut dianggap mencabut pengaduan

60

Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap*. Keputusan sebagaimana dimaksud wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan

“Tidak ada pintu pengaduan yang salah”

(No Wrong Door Policy)

Pengelolaan pengaduan mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari mana pun dan jenis apa pun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani,

Karenanya, mengelola pengaduan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan publik tidak hanya memerlukan tata kelola internal, tetapi petugas yang kompeten. “Tidak ada pintu pengaduan yang salah” prinsip tata kelola pengaduan untuk meraih kepercayaan masyarakat & peningkatan kualitas pelayanan



**Dalam perkembangannya, ketentuan jangka waktu penyelesaian 60 (enam puluh), terdapat kemungkinan akan lebih lama dengan diaturnya peraturan teknis masing-masing di setiap instansi karena mempertimbangkan kompleksitas penyelesaian masalah pengaduan*



Penyelenggara, antar unit/perangkat, pemerintah desa, kab/kota, provinsi dan pusat harus berkolaborasi untuk saling mendukung perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.



Unit yang memiliki fungsi perencanaan: memastikan perencanaan dan penganggaran mendukung pemenuhan standar pelayanan dan dukungan terhadap evaluasi dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan



Unit yang memiliki fungsi pengawasan: melakukan pengawasan internal secara berkala internal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bekerja sama dengan pimpinan unit layanan dengan menggunakan indikator standar pelayanan

Unit yang memiliki fungsi pengembangan SDM: Melakukan bimbingan dan pelatihan secara berkelanjutan tentang tugas ASN/Non ASN sebagai pelayan publik dengan kompetensi minimal memahami ruang lingkup pelayanan publik, standar pelayanan, bentuk-bentuk maladministrasi, tugas wewenang dan layanan ramah kelompok rentan/marginal



Unit yang memiliki fungsi komunikasi dan informatika: Membantu unit penyelenggara pelayanan dalam mengelola sistem informasi pelayanan publik yang terpadu dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat



Sekretaris/Pimpinan Kesekretariatan pada K/L/D sebagai penanggung jawab pelayanan publik bertugas mengordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja



Masyarakat Suku Anak Dalam 113 di Kabupaten Batanghari dan Muaro Jambi, Provinsi Jambi memiliki riwayat konflik yang panjang dengan PT. BSU, salah satu perusahaan sawit sejak tahun 1989,

Ketika HGU milik PT. BSU tersebut akan berakhir, Masyarakat Suku Anak Dalam 113 mengadukan permasalahannya kepada Ombudsman dengan harapan untuk mendapatkan kembali tanah adat (komunal) tersebut, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi.

Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama IV kemudian melakukan pemeriksaan kepada para pihak baik Kementerian ATR/BPN RI, Pemerintah Provinsi Jambi, hingga di tingkat Kabupaten seperti Pemerintah Kab. Batanghari, Kabupaten Muaro Jambi dan perusahaan.

1 Desember 2022, Pelapor yang diwakili oleh Sdr. Nurman dan Sdr. Mahyudin menerima secara langsung Sertifikat yang diberikan oleh Presiden Jokowi di Istana Negara Nomor 0076/Singkawang atas nama Abas Subuk dkk tanggal 29 November 2022.





Kereta Cepat Jakarta-Bandung



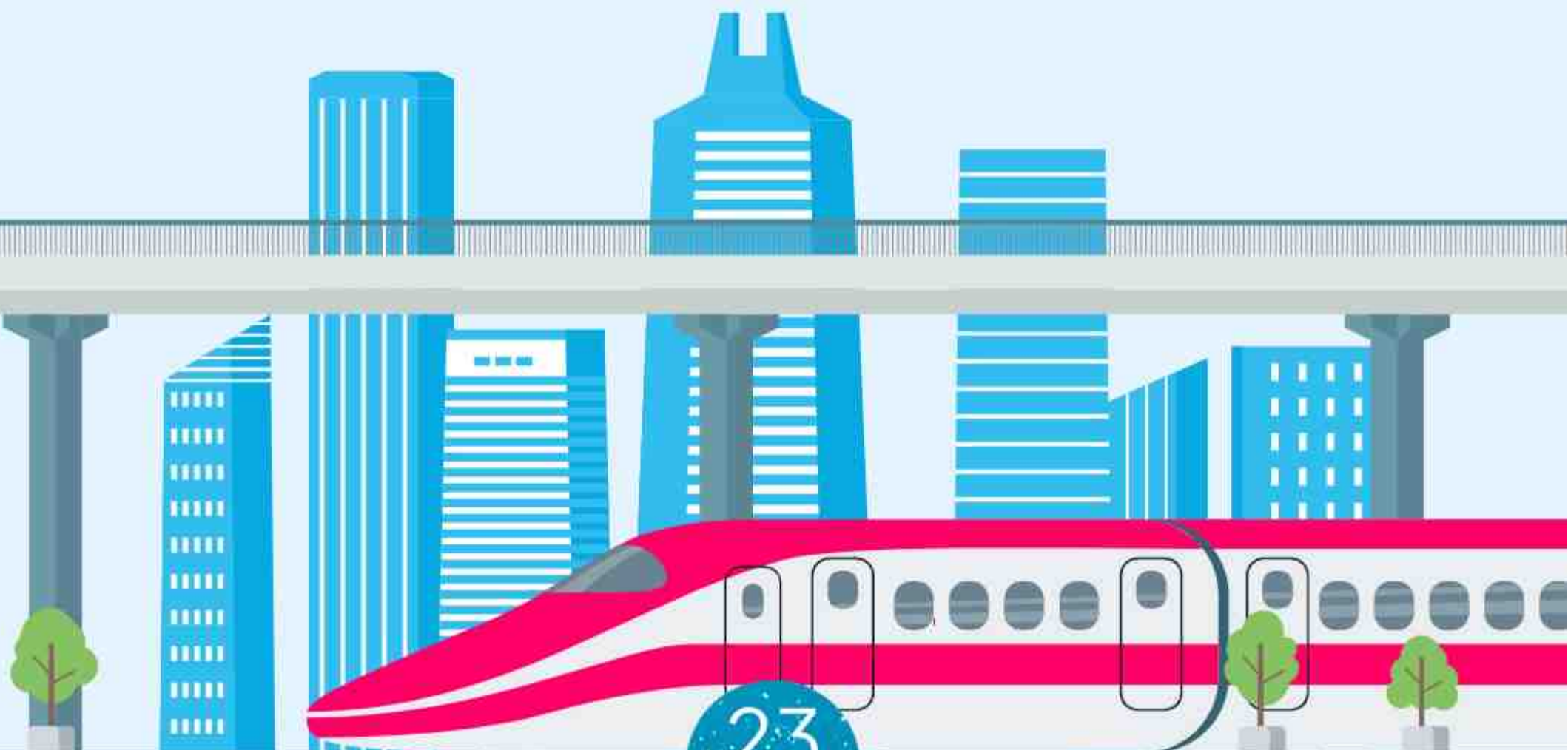
Sejak peletakan batu pertama proyek Kereta Cepat Jakarta Bandung (KCJB) oleh Presiden Jokowi pada tanggal 21 Januari 2016, pembebasan tanah menjadi salah satu perhatian utama pemerintah. Ombudsman RI di antaranya berkontribusi dalam memastikan prosedur penyelenggaraan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum, mulai dari perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan penyerahan hasil, sehingga hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan ganti rugi terpenuhi.

Pada tahun 2020, salah satu laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, telah membuktikan adanya penundaan berlarut terhadap ganti rugi pengadaan tanah KCJB di wilayah Kabupaten Bandung Barat senilai:



Rp. 6.924.960.000,- 

(enam milyar sembilan ratus dua puluh empat juta sembilan ratus enam puluh ribu rupiah)



Internet Daerah 3T (Terpencil, Terluar, Tertinggal)

Berdasarkan Renstra Kementerian Kominfo 2020–2024, pemerintah menyediakan akses internet di 121.721 lokasi di wilayah 3T (terpencil, terluar, tertinggal) di kawasan prioritas dan lokasi layanan publik. Pelaksana program tersebut adalah Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI), dengan kewenangan membantu perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi penyediaan layanan telekomunikasi dan informasi. Titik yang menjadi pusat penyediaan layanan:



Ombudsman RI Berikan Enam Saran Perbaikan dalam Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Daerah 3T



Ombudsman RI mengawasi penyelenggaraan dan melakukan analisa terhadap prosedur usulan akses internet, implementasi penyediaan akses internet dan monitoring serta penanganan keluhan akses internet. Berdasarkan kajian tahun 2022, Ombudsman RI menyampaikan saran perbaikan di antaranya:

Perbaikan Prosedur: Skema pengajuan di luar aplikasi PASTI (Proposal/Fasilitasi/FGD), menjamin ketepatan hasil scoring/verifikasi dengan implementasi di lapangan, membuat SOP pengamanan aset BMN di lapangan.

Menjamin Kepastian: jangka waktu dalam keseluruhan proses usulan akses internet, bimbingan apabila usulan tidak lengkap, tugas dan tanggung jawab PIC lapangan, dan memastikan secara jelas mengenai “bentuk surat dukungan” dari pejabat pemerintah terkait kelengkapan pendaftaran organisasi pengusul akses internet.



Tata Kelola Pupuk Bersubsidi



Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengunjungi Gudang Lini 1 PT. Pupuk Iskandar Muda (16/06/2023) di Keude Krueng Geukueh, Kabupaten Aceh Utara. Guna memastikan ketersediaan Pupuk Bersubsidi di wilayah Provinsi Aceh, Sumut, Sumbar dan Riau.



34,3 31,2 27,2 25,3 25,3

*Anggaran belanja subsidi pupuk (dalam triliun rupiah) tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Peran Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Program Pupuk Bersubsidi

Kajian Sistemik (Systemic Review)

"Tentang: Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi"

Ruang lingkup yang dikaji dari hulu ke hilir: Kriteria Petani Penerima Pupuk subsidi, Pendataan, Pengadaan, Penyaluran dan Pengawasan.

Pada tahun 2021 dan 2022, Ombudsman RI telah menyampaikan saran perbaikan dan tindakan korektif kepada Kementerian Pertanian dan Kementerian/Lembaga terkait

1. Perbaikan perencanaan kebijakan
2. Perbaikan kriteria petani penerima pupuk bersubsidi
3. Perbaikan pendataan

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

"Tentang: Maladministrasi dalam Pendataan dan Penebusan Pupuk Bersubsidi Menggunakan Kartu Tani"

Ruang Lingkup yang diperiksa: Pendataan dan Penebusan.

4. Perbaikan penyaluran dan penebusan
5. Perbaikan desain perencanaan anggaran kebijakan pupuk bersubsidi
6. Perbaikan pengawasan



Green Service Polresta Cirebon

Telah banyak praktik baik yang dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, tetapi belum banyak proses pelayanan yang berkaitan langsung dengan lingkungan untuk tujuan pembangunan berkelanjutan. Polresta Cirebon sejak Agustus 2022 telah menginisiasi “Green Service” sebagai upaya masyarakat untuk menggiatkan daur ulang sampah.

Polresta Cirebon bekerja sama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kab. Cirebon dalam program *Green Service* untuk pembiayaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam pembuatan SIM dan SKCK cukup menggunakan sampah plastik dengan menabung sampah plastik ke bank sampah yang terdapat di Kab. Cirebon.



Bhabinkamtibmas Desa Cilukrak Bripka Hasan memberikan SIM hasil *Green Service* kepada masyarakat, Foto: Humas Polresta Cirebon

SIMPATI (Sistem Pencegahan Stunting) Kab. Sumedang

Adalah salah satu program Sumedang Digital Region kerja sama Pemkab Sumedang dengan Telkomsel. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang digalakkan Kab. Sumedang mulai menuai hasil. Dari 77.267 balita di Kab. Sumedang, kini tinggal 8,17 persen mengalami stunting. Angka tersebut menurun cukup signifikan jika dibandingkan pada tahun 2018 yang mencapai 32,2 persen. Aplikasi tersebut menyajikan sejumlah data dan informasi yang jelas seperti desa dengan angka prevalensi stunting yang tinggi, data statistik anak yang terkena stunting (*by name by address*), hingga penyebab terjadinya stunting di desa tersebut. Dengan data yang valid dan teknologi yang membuat proses pengambilan kebijakan pelayanan yang tepat, Kab. Sumedang telah memberi praktik baik bagi daerah lain dalam penanganan stunting.



Sumber foto: laman website Simpati Sumedang



Terus berbagi dan saling belajar, adalah jalan utama perbaikan pelayanan publik. Sekat-sekat yang menyebabkan ego sektoral antar unit, antar daerah, pusat dan daerah, instansi pelaksana dengan instansi perencanaan dan pengawas perlu perlahan dihilangkan, karena tidak ada masalah yang bisa diselesaikan sendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik



Klik atau pindai untuk file-file pembelajaran terkait pelayanan publik (buku, panduan/modul, artikel, cerita inovasi, peraturan, video, audio dsb). Anda memiliki file tentang pelayanan publik? mari berbagi dan kirim melalui email orijabar.ombudsman.go.id atau hubungi Whatsapp: 0811-986-3737.



Ombudsman RI sejak awal menempatkan diri sebagai lembaga negara mitra dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Ini penting untuk dipahami seluruh pemangku kepentingan. Fungsi pencegahan dan kemitraan dikedepankan untuk memperbaiki bersama pelayanan publik kepada masyarakat.



Heru Kriswahyu
Plh. Kepala Perwakilan

UNTUK PUBLIK UNTUK REPUBLIK



Kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan adalah harga mati sebagai dasar pelayanan publik berkualitas. Ikhtiar kecil melalui buku saku pelayanan publik ini sekadar merefleksikan kembali sejenak tentang hal-hal dasar dan kewajiban kita sebagai penyelenggara pelayanan publik.



Noer Adhe Purnama
Kepala Keasistenan Pencegahan



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA BARAT



**SOUTHEAST ASIAN
OMBUDSMAN FORUM**



2023
Keasistenan
Pencegahan



@ombudsmanri137jabar