



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO 25 TAHUN 2009 SURVEI OMBUDSMAN RI



2017



STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO 25 TAHUN 2009
SURVEI OMBUDSMAN RI

*Disusun dengan semangat dedikasi
Mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat*

Tim penyusun

Pengarah : Adrianus E. Meliala, Laode Ida
Penulis : H. Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief
Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, Indah
Fajarwati
Tata Letak : Nurul Imam Perkasa

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

JL. HR. Rasuna Said Kav.C19
Kuningan Jakarta Selatan
Telp. 021-5296084-95
Faks. 021-52960907-8
www.ombudsman.go.id

Ombudsman@2017



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO 25 TAHUN 2009 SURVEI OMBUDSMAN RI



2017



KATA PENGANTAR

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga derasnya arus pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tak pelak lagi, inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan Republik Indonesia.

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus-menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia selaku pengawas pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut. Pengawasan dimaknai sebagai mitra yang menuntun para penyelenggara dalam penyempurnaan proses pelayanan. Tuntunan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali kedalam koridor yang seharusnya. Setara dengan hal tersebut, disampaikan pula apresiasi kepada para penyelenggara yang menunjukkan ketepatan tinggi dalam implementasi ketentuan mengenai standar pelayanan sebagai stimulus bagi produktifitas penyelenggaraan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO 25 TAHUN 2009
SURVEI OMBUDSMAN RI

Dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia kembali mempersembahkan pedoman panduan penerapan standar pelayanan publik. Melalui terbitan ini, para penyelenggara diharapkan semakin memahami hal-hal seputar standar pelayanan dan perkembangan terbaru dalam topik tersebut. Semoga bermanfaat dalam meningkatkan nilai tambah pelayanan publik.

Tim Penyusun



PENDAHULUAN

Sebuah unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini, kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi dan komunikasi. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima. Melalui kesepahaman itu, peningkatan kualitas pelayanan publik terbuka lebar sehingga kesejahteraan umum, yang menjadi cita-cita bangsa, dapat dengan mudah dicapai.

Berikut ini ulasan ringkas mengenai pelayanan publik, standar layanan serta komponennya yang wajib diterapkan unit pelayanan sebagaimana termaktub pada Bab V UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik:





PELAYANAN PUBLIK?

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU 25/2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.



Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96/2012. Pada peraturan tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara.

Sementara pelayanan administratif dipahami sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan maupun non-perizinan. Inilah jenis pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat pada umumnya.

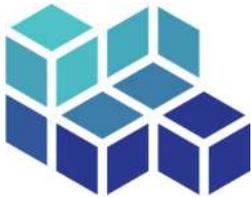
OMBUDSMAN DAN PELAYANAN PUBLIK

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyampaian layanan harus terus diupayakan kemajuan dan peningkatannya agar masyarakat dapat terpenuhi aneka hak dan kebutuhan dasarnya. Oleh karenanya, diperlukan suatu ikhtiar untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu caranya adalah melalui mekanisme pengawasan internal dan eksternal.



Pengawasan internal dilakukan atasan pelaksana pada unit pelayanan publik yang melakukan pemantauan atas kerja-kerja pelayanannya. Sementara pengawasan eksternal diampu oleh masyarakat luas, Dewan Perwakilan Rakyat dan Ombudsman Republik Indonesia. Yang terakhir ini adalah lembaga negara yang dibentuk khusus mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelbagai perilaku maladministratif.

Dalam menjalankan tugasnya sesuai UU 37/2008, Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya menyelesaikan aneka laporan/aduan masyarakat terkait praktik maladministratif pada penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pencegahan maladministrasi juga dilakukan lembaga ini. Salah satunya adalah dengan mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai UU 25 Tahun 2009, guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan.



STANDAR PELAYANAN PUBLIK



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya.

Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

- **Persyaratan**

Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.



Detail Perizinan: Sertifikat Layak Fungsi Kelas A

Kembali

Persyaratan Mekanisme Pelayanan Dasar Hukum Definisi Biaya

No	Persyaratan	Download
1	Surat permohonan yang didalamnya terdapat pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen & data di atas kertas bermaterai Rp 6.000	Download
2	Identitas Pemohon WNI : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), atau WNA : KITAS / Visa, Paspor	
3	jika yang mengajukan izin adalah Badan Hukum 1. Akta pendirian (Kantor Pusat dan Kantor Cabang, jika ada) dan SK Pengesahan yang dikeluarkan oleh: <ul style="list-style-type: none">o Kemenkumham, jika PT dan Yayasano Kementerian Koperasi, jika Koperasio Pengadilan Negeri, jika CV	
4	2. Akta Perubahan SK dan SK Perubahan yang dikeluarkan oleh Kemenkumham, jika Akta Pendirian mengalami perubahan 3. NPWP Badan Hukum	

Pelayanan Kesehatan Swasta

Permohonan Baru

Lihat Persyaratan

No	Nama Persyaratan
1	Foto copy KTP Pemohon
2	Foto copy Advis Planning/ IPR
3	Surat Izin Apoteker
4	Foto copy KTP APA & Pemilik Modal
5	Foto copy STRA
6	Foto copy SIPA
7	Foto copy Iloos butuh (jika lulusan Perguruan Tinggi diluar Propinsi (Apoteker)
8	Surat Pernyataan dari APA bahwa tidak bekerja tetap pada perusahaan dan tidak menjadi apoteker penanggung jawab di apotek lain (bertanda tangan)
9	Rekomendasi dari organisasi profesi Apoteker
10	Akte notaris perjanjian kerjasama antara APA dengan Pemilik Modal
11	Surat pernyataan dari Pemilik Modal tidak terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat (bermaterai 6000)
12	Foto copy NPWP Pemilik Modal



- **Sistem Mekanisme dan Prosedur**

Ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.

Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

“Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan ”





- **Jangka Waktu Layanan**

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan.

Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.

Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.



“Jangka waktu layanan TIDAKLAH sama dengan jam buka layanan”

NO	JENIS IZIN	JANGKA WAKTU
A	IZIN PRAKTEK DOKTER UMUM	12 HARI KERJA
B	IZIN PRAKTEK DOKTER GIGI	12 HARI KERJA
C	IZIN PRAKTEK DOKTER SPESIALS	12 HARI KERJA
D	IZIN PRAKTEK KEPERAWATAN	12 HARI KERJA
E	IZIN KERJA / PRAKTEK APOTEKER	12 HARI KERJA
F	IZIN KERJA ASISTEN APOTEKER	12 HARI KERJA
G	IZIN KERJA PERAWAT	12 HARI KERJA
H	IZIN KERJA OPTISSEN	12 HARI KERJA
I	IZIN KERJA FISIOTERAPI	12 HARI KERJA
J	IZIN KERJA TERAPIWICARA	12 HARI KERJA
K	IZIN KERJA BIDAN	12 HARI KERJA
L	IZIN KERJA RADIOGRAFER	12 HARI KERJA
M	IZIN KERJA PENATA ANESTESI	12 HARI KERJA
N	IZIN KERJA ANALIS	12 HARI KERJA



- **Biaya/Tarif**

Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.



Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata "GRATIS" di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

"untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata GRATIS"





- **Produk Pelayanan**

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan

No.	JENIS PERIZINAN	Berdasarkan Peraturan	Ada	Tidak Ada	WAKTU
14.	Izin Pelayanan Kesehatan dari Tempat-tempat Umum yang berkaitan dengan Kesehatan: 1) Izin Rumah Sakit; 2) Izin Mendirikan Rumah Sakit; 3) Izin Operasional; (1) Izin Operasional Sementara; (2) Izin Operasional Tetap. 2) Izin Klinik 3) Izin Apotek; 4) Izin apotek Rakyat; 5) Izin Toko Obat; 6) Izin Laboratorium; 7) Izin Radiologi; 8) Izin Optik; 9) Izin Sarana Pelayanan Dialisis; 10) Izin Pelayanan Darah; 11) Izin Klinik Kecantikan; 12) Izin Sarana Pambaurantasan Hama; 13) Izin Salon Kecantikan; 14) Izin Sehat Pakai Air (SPA)		✓	✓	14 Hari
15.	Izin Usaha Jasa Konstruksi, terdiri dari Usaha Jasa Perencanaan, Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengawasan Pekerjaan Konstruksi.		✓	✓	14 Hari
16.	Izin Usaha Pariwisata, terdiri dari: a. Izin sementara usaha pariwisata untuk melakukan kegiatan persiapan fisik dan administrasi termasuk perizinan terkait sebelum mendapatkan izin tetap usaha pariwisata; b. Izin Tetap Usaha Pariwisata, terdiri dari: 1) Usaha jasa pariwisata yang terdiri dari Jasa Biro dan Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pramu Wisata, Jasa Konversi Perjalanan Intensif dan Pameran, Jasa Impresariat, Jasa Konsultasi dan		✓	✓	✓

PENGURUSAN PERIZINAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUDUS	
1.	Izin Praktek
a.	Izin Praktek Tenaga Medis
b.	Izin Praktek Tenaga Psikologi Klinis
c.	Izin Praktek Tenaga Keperawatan
d.	Izin Praktek Tenaga Kebidanan
e.	Izin Praktek Tenaga Kefarmasian
f.	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Masyarakat
g.	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Lingkungan
h.	Izin Praktek Tenaga Gizi
i.	Izin Praktek Tenaga Keterampilan Fisik
j.	Izin Praktek Tenaga Keteknisan Medis
k.	Izin Praktek Teknik Biomedika
l.	Izin Praktek Kesehatan Tradisional
m.	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Lain
2.	Izin Kerja
a.	Izin Kerja Apoteker
b.	Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian
c.	Izin Kerja Refraksionis Optisien
3.	Rekomendasi Izin Fasilitas Kesehatan
a.	Rumah Sakit
b.	Apotek
c.	Optik
d.	Klinik
e.	Toko Obat
f.	Laboratorium Klinik
4.	Sertifikasi IRTP

layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

“Layaknya masuk ke sebuah restoran, produk pelayanan adalah daftar menu yang disajikan kepada pelanggan”



- **Sarana, Prasarana atau Fasilitas**

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat



antre, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrean pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu.

Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.





- **EVALUASI KINERJA PELAKSANA (UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN)**

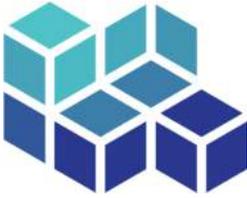
Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna.

Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.



“Masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik”





MAKLUMAT PELAYANAN



MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan bernama lain janji layanan. Isinya adalah (1) kesanggupan dan janji dalam menyelenggarakan pelayanan, (2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan (3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Indikator ini wajib dipampang secara jelas dan luas.

Maklumat ini berguna bagi pengguna pelayanan sebagai bentuk perjanjian sosial antara penyelenggara dan pengguna pelayanan.

Kegunaannya antara lain:

1. Meningkatkan responsivitas penyelenggara pelayanan terhadap pengguna pelayanan
2. Meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan
3. Meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan secara menyeluruh

PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
Jl. Mayawati Atas Nomor 11 ☎ (0266) 212171 Fax : (0266) 6251343 Sukabumi 43111
e-mail : hpmpkotsi@gmail.com, website : www.hpmpkotsi.com

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN"

DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN GARUT

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

KEPALA DINAS
ttd
Drs. Wahyudijaya, M.Si
NIP. 19640605 199203 1 006



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

MAKLUMAT PELAYANAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA, NOMOR: 50/KEP/DIR/IN/2013

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Bertekad melayani masyarakat dengan Mudah, Cepat, Pasti, Transparan Adil dan Akuntabel

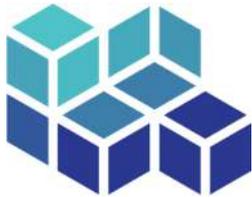
MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU".

Pontianak, 28 Oktober 2013
Kepala Balai Karantina Pertanian
Kelas 1 Pontianak

H. Azda M.Si

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS 1 PONTIANAK**



PENGELOLAAN PENGADUAN



PENGLOLAAN PENGADUAN

Jangan alergi dengan pengaduan dari pengguna pelayanan. Laporan yang mereka sampaikan adalah aspirasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aduan mereka adalah masukan tak ternilai bagi penyelenggara pelayanan.

Oleh karenanya, sarana dan prasarana pengaduan harus segera dipenuhi. Caranya dengan menyediakan unit pengelolaan pengaduan yang profesional. Kewajiban atas pemenuhan unsur ini secara tegas tertuang dalam UU 25/2009 dan Peraturan Presiden 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal yang diperlukan antara lain: sarana yang memadai, pelaksana pengelolaan pengaduan yang kompeten, dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.



Berikut ini indikator pemenuhan fungsi pengelolaan pengaduan:

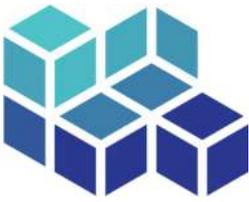
- a. Sarana Pengaduan (Kotak pengaduan, ruang pengaduan, SMS, telepon, faksimili, email, dll)
- b. Pejabat/petugas pengelola pengaduan
- c. Informasi prosedur pengaduan
- d. Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan



Pasal 36 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan





SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK



SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

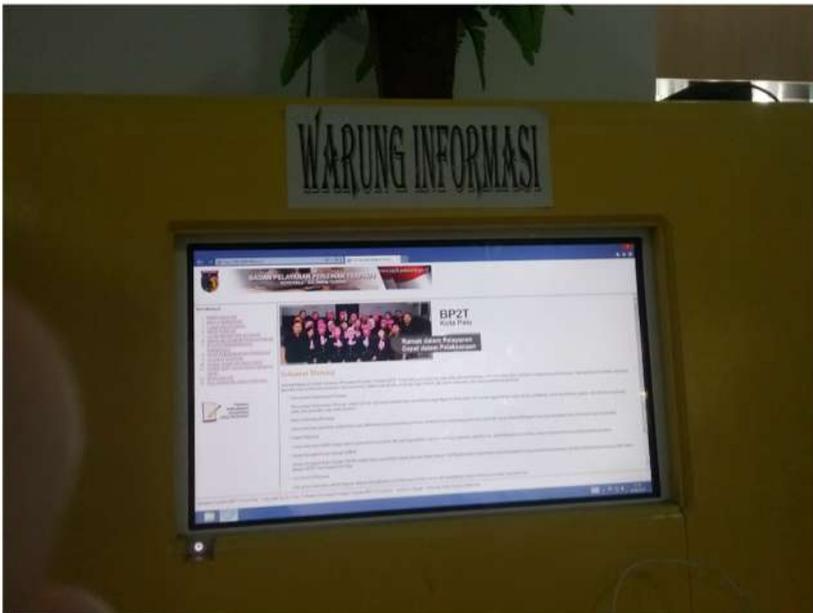
Penyelenggara pelayanan wajib menyampaikan setiap informasi layanan kepada pengguna dalam bentuk cetak maupun elektronik. Informasi yang dimuat sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja.

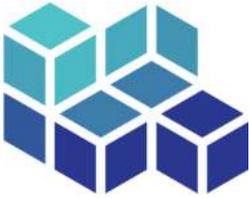
Unsur ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia. Dengan menampilkan informasi pelayanan, pengguna tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional.





Informasi Elektronik
menampilkan
informasi pelayanan





PELAYANAN KHUSUS



PELAYANAN KHUSUS



Pelayanan publik adalah hak bagi semua orang dari kalangan manapun. Termasuk anggota masyarakat tertentu seperti kelompok rentan. Mereka itu adalah penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Akses layanan kepada mereka harus dipermudah.

Caranya yakni dengan menyediakan sarana dan fasilitas khusus untuk mereka. Misalnya penyediaan ram, jalur pemandu, pegangan rambatan, tombol lift timbul (*braille*) dan suara, toilet khusus, ruang khusus anak dan ibu menyusui.

Selain sarana dan fasilitas khusus, pelayanan bagi kelompok rentan juga diberikan dengan perlakuan khusus seperti difungsikannya loket pelayanan prioritas bagi pengguna berkebutuhan khusus.



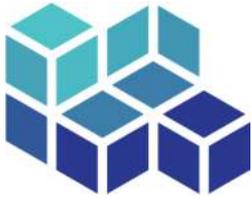
Pasal 29 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

- 1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.



“Pelayanan publik adalah hak bagi semua orang dari kalangan manapun. Termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial”





ATRIBUT



ATRIBUT

Apa yang membedakan penyelenggara dan pengguna layanan secara kasat mata? Jawabannya boleh jadi seragam atau Kartu Identitas. Dua komponen ini yang secara tegas membedakan penyelenggara dengan pengguna pelayanan. Dengan mengenakan dua komponen itu, pengguna akan lebih mudah berinteraksi dan berkomunikasi dengan penyelenggara terkait layanan yang tersedia.

Pengenaan komponen tersebut juga bisa mencegah keberadaan penyusup dan akan lebih menjamin keamanan pelayanan. Selain tentunya, meningkatkan tanggung jawab pelaksana pelayanan dalam menyampaikan kerja pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengenakan atribut ini, pelaksana tidak bisa bersikap di luar kode etik pelayanan lantaran mereka akan menjadi sorotan dan obyek pelaporan masyarakat yang mengetahui nama dan jabatan pelaksana.





Penggunaan atribut kartu identitas dan seragam oleh penyelenggara layanan publik



**PELAYANAN
TERPADU
SATU PINTU**



PELAYANAN TERPADU SATU

Efektivitas dan efisiensi menjadi dua kata kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hemat waktu dan tepat guna merupakan unsur yang harus senantiasa dijaga. Salah satu ikhtiar yang bisa dilakukan adalah lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan cara ini, pengguna tidak akan kesulitan mengakses aneka layanan yang ada. Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu

Hanya tinggal melangkah masuk dalam sebuah ruangan, pengguna bisa langsung mengakses pelbagai jenis layanan sekali waktu. Cara ini bisa dilakukan baik secara fisik maupun virtual. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan. Kalau bisa tanpa berbelit, mengapa harus dipersulit?





Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pasal 4

Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan pemerintah daerah.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920
Telepon: +62 21 52960894/95
Fax: +62 21-52960904/05



www.ombudsman.go.id



[@OmbudsmanRI](https://twitter.com/OmbudsmanRI)