



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TENGAH

# “Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”

disampaikan dalam Bimbingan Teknis *Excellent Services Menuju Zona Hijau*  
Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2019

Kebumen, 18 Maret 2019



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737

Disampaikan Oleh:


**Tri Lindawati, S.Pi.,S.S.,M.A.**

**Asisten Ombudsman Republik Indonesia**


**Perwakilan Jawa Tengah**

**HP 0812 2709 9387**





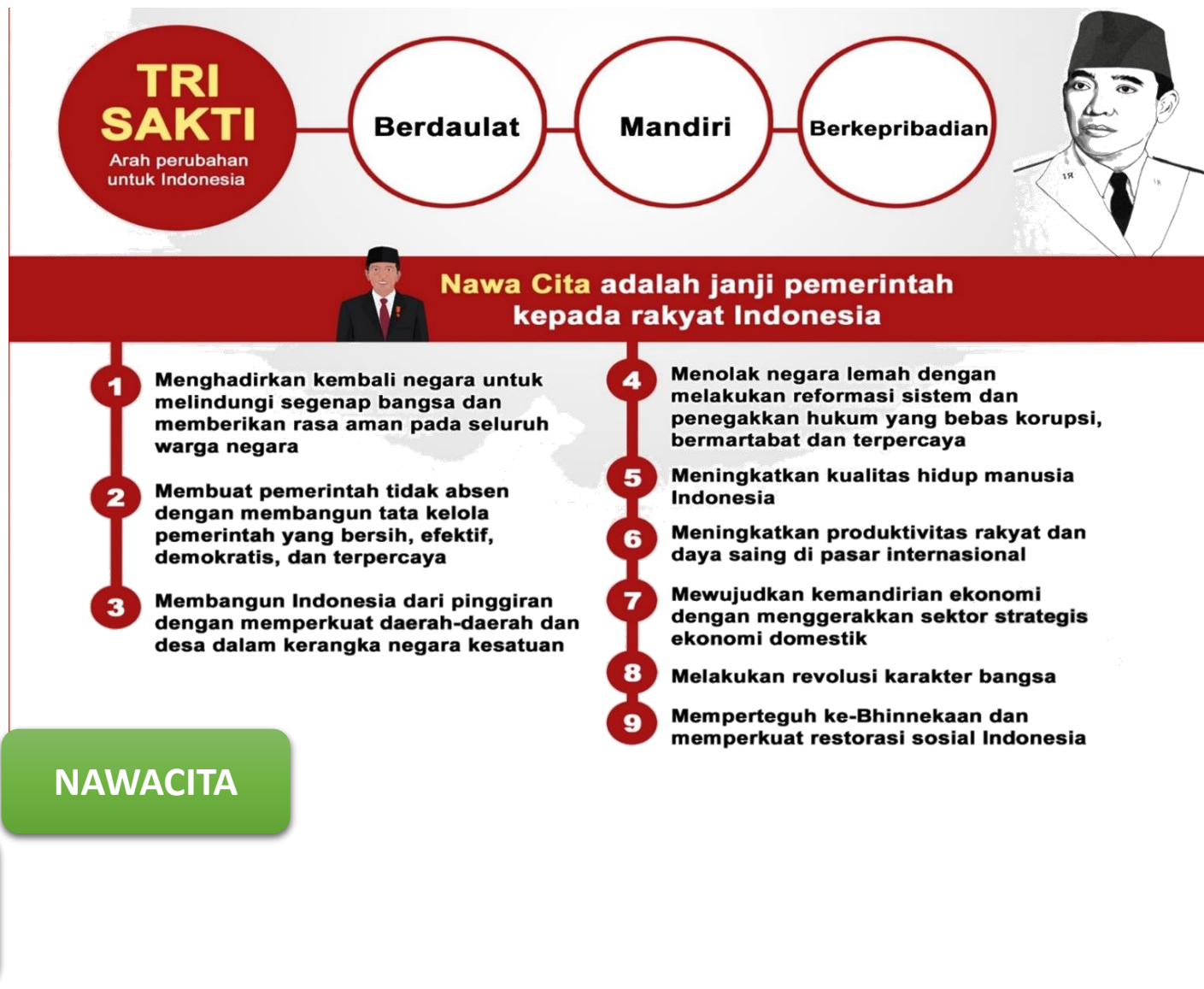
**Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dalam kerangka pelayanan publik sesuai amanat UUD 1945**



**Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik**



# Amanat Konstitusi dan Janji Presiden



UUD NRI  
1945

UU 25/2009  
Pelayanan Publik

Perpres  
76/2013  
Pengelolaan Pengaduan

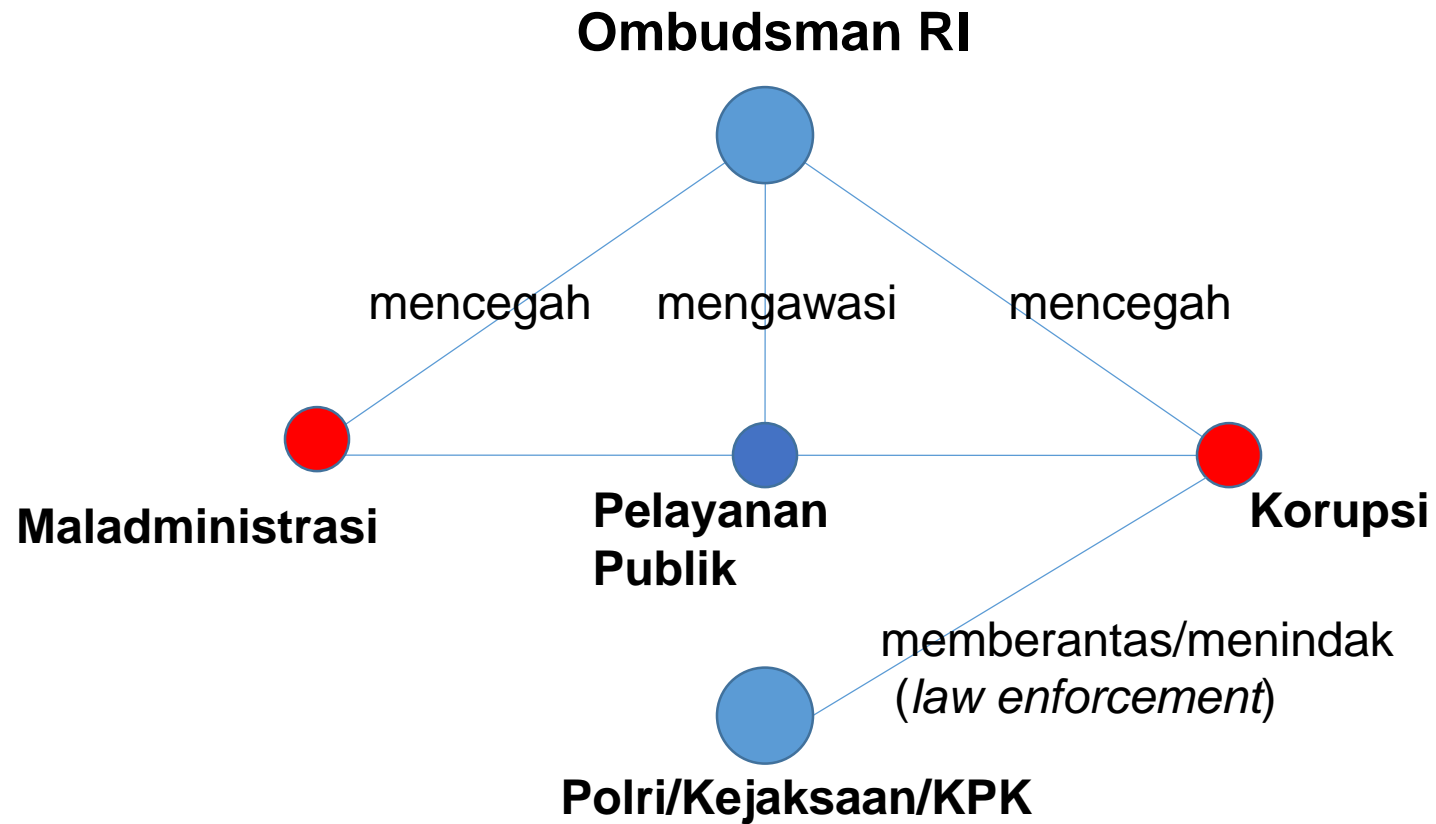
NAWACITA



# APA ITU OMBUDSMAN?



## Ombudsman RI, Pelayanan Publik, Maladministrasi dan Korupsi

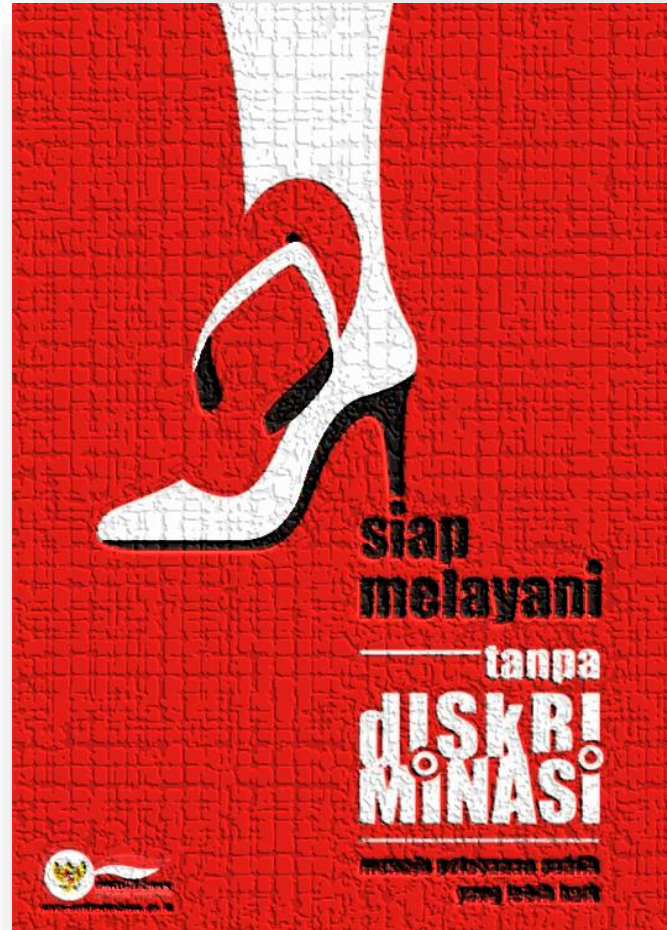


## DASAR HUKUM

**Undang-Undang  
Nomor 37 Tahun 2008  
Tentang Ombudsman**

**Undang-Undang  
Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan  
Publik**

**Undang-Undang  
Nomor 23 Tahun 2014  
tentang tentang  
Pemerintah Daerah dan  
Perubahannya**



## ASAS- ASAS

- ✓ **KEPATUTAN**
- ✓ **KEADILAN**
- ✓ **NON-DISKRIMINASI**
- ✓ **TIDAK MEMIHAK**
- ✓ **AKUNTABILITAS**
- ✓ **KESEIMBANGAN**
- ✓ **KETERBUKAAN**
- ✓ **KERAHASIAAN**



## PASAL 58 UNDANG-UNDANG NO. 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAH DAERAH

Dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas:

1. Kepastian hukum;
2. Tertib penyelenggara negara;
3. Kepentingan umum;
4. Keterbukaan;
5. Proporsionalitas;
6. Profesionalitas;
7. Akuntabilitas;
8. Efisiensi;
9. Efektivitas; dan
10. Keadilan





## EMPAT TUGAS OMBUDSMAN RI

1 MENYELESAIKAN LAPORAN PUBLIK	2 OWN MOTION INVESTIGATION	3 KOORDINASI	4 PENCEGAHAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;</li><li>2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;</li><li>3. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;</li><li>6. membangun jaringan kerja;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan</li><li>8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang</li></ol>

# Wewenang Ombudsman

1. Meminta keterangan dari pelapor dan terlapor;
2. Memeriksa kelengkapan berkas laporan tersebut;
3. Meminta salinan berkas yang diperlukan untuk pemeriksaan;
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor dan semua pihak terkait;
5. Menyelesaikan laporan dengan cara yang disepakati para pihak;
6. Membuat rekomendasi untuk penyelesaian laporan;
7. Mengumumkan hasil pertemuan;
8. Menyampaikan saran kepada lembaga negara dengan tujuan perbaikan demi pelayanan publik yang lebih baik.



# LANGKAH STRATEGIS



**MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DAN MEMPERCEPAT  
REFORMASI BIROKRASI UNTUK  
MEMBANGUN INTEGRITAS  
PELAYANAN PUBLIK**




**OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**





PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

# Laporkan segala bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik





 0811 277 3797 (pada jam kerja)


    0821 3737 3737


Format laporan : Nama pelapor, No Ktp, Asal Kab./Kota, Isi Laporan


Laporan melalui media sosial  
dengan #awasiyanblik

 @ombudsman.jawatengah

 Ombudsman RI Jawa Tengah

 @ombudsmanjateng

 jateng@ombudsman.go.id

 www.ombudsman.go.id

Dan/Atau Datang Langsung Ke Kantor Ombudsman RI  
Perwakilan Provinsi Jawa Tengah  
Jl. Siwalan No 5, Wonodri, Semarang  
Telp/Fax : (024) 8442627