



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TENGAH

# Manajemen dan Strategi dalam Pelayanan Publik yang Berkualitas

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

*Kebumen, 18 Maret 2019*

# PROBLEM PELAYANAN PUBLIK

1

- Tidak ada kepastian jangka waktu proses penyelesaian layanan

2

- Tidak ada kepastian biaya

3

- Tidak ada kejelasan syarat-syarat yang diperlukan dalam pelayanan

4

- Pemberi layanan yang kurang profesional



# SISTEM PENGAWASAN



- Inspektorat

**Pengawas  
Fungsional**

**Pengawas  
Eksternal**

- BPK
- Ombudsman
- DPRD

**Pengawasan  
Melekat**

**Pengawasan  
Sosial**

- Atasan  
Langsung

- Masyarakat
- Pers

**Fungsi;** pengawas pelayanan publik oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, Swasta/ perseorangan, yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik;

**Tugas;** menerima, memeriksa, menyelesaikan laporan masyarakat; koordinasi dan kerjasama; melakukan upaya pencegahan korupsi dan tugas lain yang diberikan UU

**Wewenang;** meminta keterangan & memeriksa dokumen, memanggil terlapor, membuat rekomendasi, menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, DPR/D guna perbaikan pelayanan publik

- Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik dapat berperan :
  1. Menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat penerima layanan;
  2. Memberikan laporan hasil pemeriksaan dan rekomendasi atas laporan masyarakat
  3. Memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Publik sesuai UU 25/2009 (Prosedur, Persyaratan, Jangka Waktu, Biaya, dll)
  4. Menyusun saran perbaikan kebijakan pelayanan publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi.
  5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dalam rangka pencegahan Maladministrasi dan Perbaikan Pelayanan Publik

Kriteria layanan publik yang baik:

- ☐ Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar layanan dan maklumat layanan
- ☐ Menempatkan pelaksana yang kompeten
- ☐ Adanya sistem informasi publik
- ☐ Tersedia sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik
- ☐ Pelayanan khusus bagi anggota masyarakat tertentu
- ☐ Keterpaduan layanan

Permasalahan dalam layanan secara langsung yang sering muncul antara lain:

- ☐ Tidak adanya transparansi proses sehingga sering muncul penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang
- ☐ Tidak transparan dalam biaya sehingga muncul tindakan koruptif
- ☐ Proses layanan yang tidak sederhana dan berbelit
- ☐ Tidak adanya kepastian atas proses layanan

---

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemberian layanan diharapkan dapat :

- ☐ Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik
- ☐ Mencegah dan mengurangi korupsi
- ☐ Menyederhanakan birokrasi menjadi lebih efisien
- ☐ Menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif



1. Menyelenggarakan sistem pelayanan secara terpadu dan elektronik, sehingga mempermudah, transparan dan mempersingkat layanan
2. Adanya “Front Office” Untuk Penerimaan/ Konsultasi Persyaratan-persyaratan Permohonan .
2. Adanya Daftar Uji/“Check List” Kelengkapan Data Untuk Setiap Jenis Permohonan.
3. Adanya “Back Office” Untuk Pemrosesan Permohonan Melalui Otomasi Penyelesaian, Dengan Keuntungan :
  - a. Persetujuan perizinan/non perizinan Menjadi Lebih Singkat
  - b. Penerbitan syarat administratif maupun teknis perizinan Menjadi Lebih Singkat
  - c. Mengurangi Kontak Langsung Antara Investor Dengan Petugas Pelayanan
4. Adanya Sistem Kartu Monitor/”Routing Slip” Untuk Setiap Jenis Permohonan.
5. Menyiapkan Kotak Saran/Pengaduan, dan SMS Center pengaduan Atas Pelayanan.
6. Pemohon Dapat Memantau Progres Penyelesaian Permohonannya Melalui Website.
7. membangun aplikasi sistem pemberkasan elektronik, yaitu mengubah dokumen manual (paper work) menjadi dokumen digital



## Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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 Pelayanan Publik
12. **Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan**
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan**
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**

# MENGAPA STANDAR PELAYANAN PENTING



Foto ini hanya ilustrasi - Foto diambil dari p4kundip.wordpress.com...



1. **Tuntutan masyarakat**, terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mencegah pungli dan maladministrasi lainnya.
2. Memberikan **pemahaman dan persepsi yang sama** bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan.
3. Standar Pelayanan diperlukan di tiap unit pelayanan **sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan**.



# Awasi, Tegur, Laporkan !



**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



**OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH  
Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

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**