



MODUL

PELATIHAN FUNGSIONAL ANALIS HUKUM AHLI PERTAMA



STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Dr. Maria Alfons, S.H., M.H.
Elis Widyaningsih, S.H., C.N., M.H.



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK, 2022**



MODUL
PELATIHAN FUNGSIONAL
ANALIS HUKUM AHLI PERTAMA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN
PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Dr. Maria Alfons, S.H., M.H.
Elis Widyaningsih, S.H., C.N., M.H.

Editor:

Michelle Permatasari, S.E



BPSDM KUMHAM PRESS

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL ANALIS HUKUM AHLI PERTAMA STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Dr. Maria Alfons, S.H., M.H.
Elis Widyaningsih, S.H., C.N., M.H.

ISBN : 978-623-0000-00-0

Editor :

Michelle Permatasari, S.E

Penyunting :

Dr. Asep Kurnia

Desain Sampul dan Tata Letak :

Sopi Ahyar

Penerbit :

BPSDM KUMHAM Press
Jl. Raya Gandul No. 4 Kec. Cinere - Kota Depok
Telp. +62 217540123
Email humas.bpsdmkumham@gmail.com

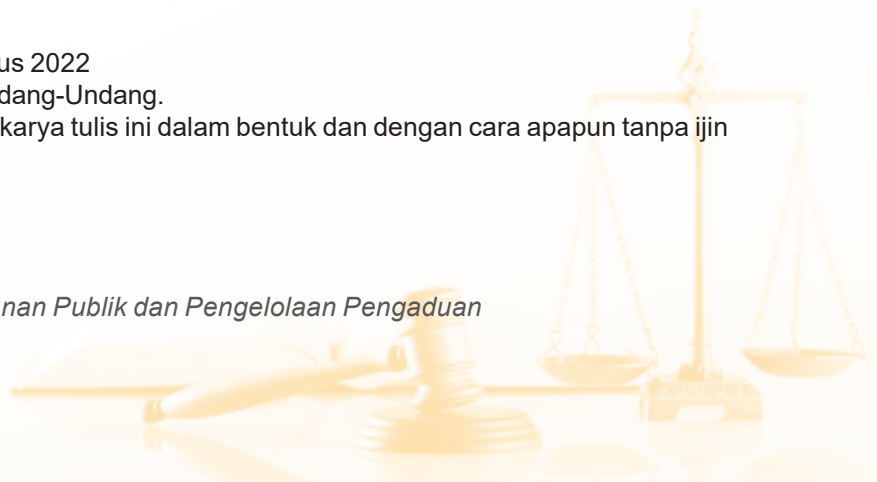
Distributor Tunggal :

CV. Alnindra Putra Perkasa
Jl. KH. M. Usman No. 8B, Kukusan, Kota Depok
Email cv.alnindraputraperkasa@gmail.com

Cetakan Pertama, Agustus 2022

Hak Cipta © dilindungi Undang-Undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

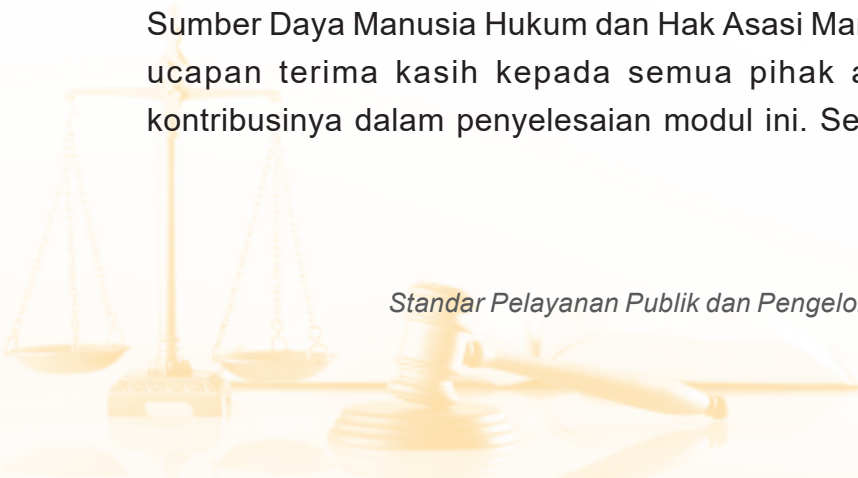


KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Modul Pelatihan Fungsional Analis Hukum Ahli Pertama telah terselesaikan tepat waktu. Modul ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam rangka memenuhi kompetensi yang dibutuhkan oleh Fungsional Analis Hukum Pertama, guna meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Modul Pelatihan Fungsional Analis Hukum Ahli Pertama ini merupakan strategi pendokumentasian *tacit* dan *explicit knowledge* yang merupakan bagian dari aset intelektual organisasi sehingga keberadaannya diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran peserta secara mandiri, pengayaan materi pelatihan dan peningkatan kemampuan organisasi dalam konteks pengembangan kompetensi yang terintegrasi (*Corporate University*) dengan pengembangan karir.

Modul Pelatihan Fungsional Analis Hukum Ahli Pertama dapat menjadi sumber belajar guna memenuhi hak dan kewajiban pengembangan kompetensi paling sedikit 20 Jam Pelajaran (JP) dalam 1 tahun bagi setiap pegawai. Hal ini sebagai implementasi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam kesempatan ini, kami atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan kontribusinya dalam penyelesaian modul ini. Segala kritik dan saran



sangat kami harapkan guna peningkatan kualitas Modul pada Pelatihan Fungsional Analisis Hukum Pertama ini. Semoga modul ini dapat berkontribusi positif bagi para pembelajar.

Selamat Membaca. Salam Pembelajar.

Depok, Agustus 2022
Kepala Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Hukum
dan Hak Asasi Manusia,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dr. Asep Kurnia

NIP. 19661119 198603 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga Pusat Pengembangan Pelatihan Fungsional dan HAM Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat menyelesaikan Penyusunan modul yang berjudul Standar Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dengan perkembangan kondisi hukum dan sosial di Indonesia, menuntut Jabatan Fungsional Analis Hukum untuk dapat meningkatkan kompetensi dan saling bersinergitas. Oleh sebab itu diperlukan bahan ajar yang antara modul satu dengan yang lain saling berkaitan agar tujuan dari pembelajaran dapat meningkatkan kompetensi Pejabat Fungsional Analis Hukum.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada para nara sumber yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan modul ini. Kami menyadari sepenuhnya bahwa modul ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan Saran serta partisipasi dari berbagai pihak sangatlah besar untuk perbaikan modul ini.

Akhirnya kami berharap modul ini dapat bermanfaat dan dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan kompetensi Fungsional Analis Hukum Pertama.

Depok, Agustus 2022
Kepala Pusat Pengembangan Diklat
Fungsional dan HAM,

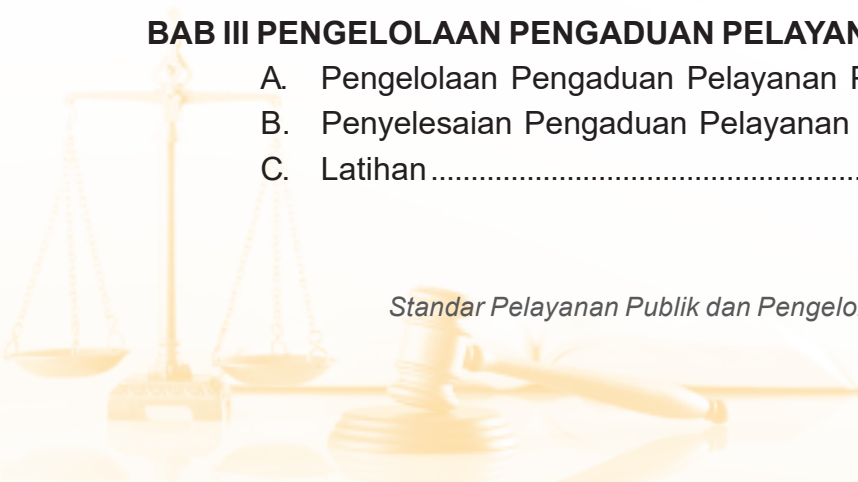


Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dr. Ilham Djaya, S.H., M.H., M.Pd
NIP. 196412201991031002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA SAMBUTAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Deskripsi Singkat.....	4
C. Tujuan Pembelajaran	4
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	4
E. Manfaat Hasil Belajar.....	5
F. Petunjuk Belajar.....	5
BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK.....	7
A. Pengertian Standar Pelayanan Publik.....	7
B. Penyusunan Standar Pelayanan	11
C. Pembahasan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik.....	18
D. Latihan	23
E. Rangkuman.....	23
F. Evaluasi.....	24
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	25
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK..	27
A. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.....	27
B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.....	36
C. Latihan	43



D. Rangkuman.....	43
E. Evaluasi.....	44
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	45
BAB VI PENUTUP.....	47
A. Simpulan.....	47
B. Tindak Lanjut.....	50
KUNCI JAWABAN	51
A. Evaluasi Bab II	51
B. Evaluasi Bab II	54
DAFTAR PUSTAKA	56



DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1. Rancangan Standar Pelayanan	18
Table 2. Format Standar Pelayanan	20
Table 3. Skema Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	43



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.	Kedudukan Pengaduan Pelayanan Publik dalam UU Pelayanan Publik	44
-----------	---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang tentang pelayanan Publik ini memiliki 4 tujuan, yaitu:

1. memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
2. mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik,
3. terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.
4. mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 10 (sepuluh) komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi (LAN, 2012):

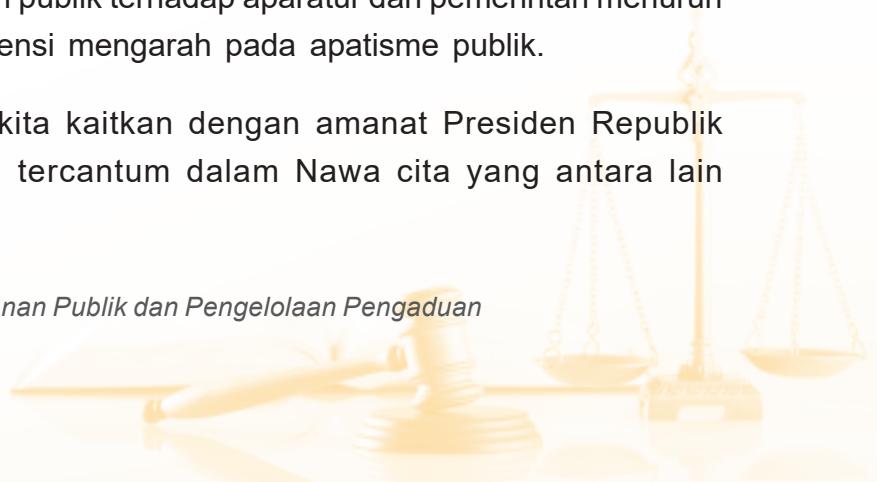
1. Standar pelayanan;
2. Maklumat pelayanan;

3. Sistem informasi pelayanan publik;
4. Pengelolaan sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
5. Pelayanan khusus;
6. Biaya/tarif pelayanan publik;
7. Perilaku pelaksana dalam pelayanan;
8. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Pengelolaan pengaduan;
10. Penilaian kinerja.

Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB, 2019) dalam paparannya menyebutkan, bahwa di lapangan sering ditemui 3 kendala utama dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi yang didominasi oleh pelanggaran perilaku aparatur atau masalah sistemik yang terjadi di instansi pelayanan publik, misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi dan ketidakpastian layanan. Hal-hal tersebut secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.
2. Ketidakpastian dalam memberikan jaminan penyelesaian pengaduan.
3. Kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik.

Padahal kalau kita kaitkan dengan amanat Presiden Republik Indonesia yang tercantum dalam Nawa cita yang antara lain



bertujuan menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara, serta membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, maka akan terlihat peran penting penanganan pengaduan bagi pelayanan publik yang lebih baik, karena:

1. Mekanisme penanganan pengaduan adalah ruang partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan konstruktif dan upaya membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah
2. Mekanisme penanganan pengaduan merupakan sarana perlindungan bagi penyelenggara layanan publik, agar dapat memberikan jawaban secara layak atas kritikan atau laporan masyarakat
3. Mekanisme penanganan pengaduan yang terintegrasi secara nasional diperlukan untuk membangun kesatuan pengelolaan agar efektif, efisien dan mudah baik bagi masyarakat maupun bagi penyelenggara layanan
4. Seiring dengan meningkatnya akses dan keterhubungan penyelenggara layanan dengan masyarakat, maka pengaduan justru semakin meningkat, sehingga sistem pengaduan juga berfungsi sebagai sarana kritik yang konstruktif, aspiratif dan apresiatif

Oleh karena itu, disamping perlu adanya standar pelayanan publik, maka pengelolaan pengaduan menjadi penting sebagai sarana perbaikan pelayanan publik, peningkatan kepercayaan masyarakat, mengawal akuntabilitas pemerintah, dan sebagai dasar pengambilan keputusan/kebijakan. Dari latar belakang tersebut, maka materi pembelajaran mengenai standar pelayanan publik dan

pengelolaan pengaduan merupakan salah satu materi penting untuk memberikan wawasan kepada peserta Pelatihan Fungsional Analisis Hukum Ahli Pertama.

B. Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar peserta mampu menjelaskan standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan melalui materi Standar Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Adapun hasil belajar yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menjelaskan standar pelayanan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. Metode yang dipergunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok dan *brainstorming*.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah pembelajaran peserta diharapkan mampu menjelaskan standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

2. Indikator Keberhasilan

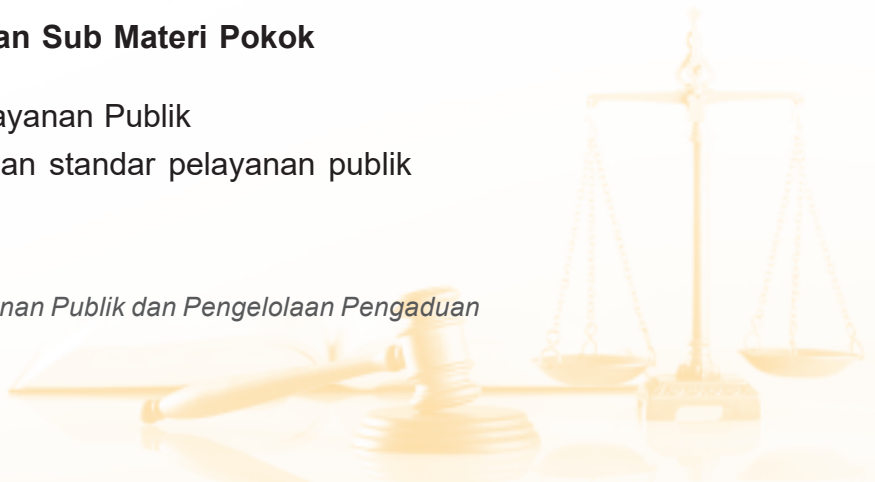
Setelah pembelajaran peserta dapat:

- a. menjelaskan tentang standar pelayanan publik
- b. menjelaskan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

1. Standar Pelayanan Publik

- a. Pengertian standar pelayanan publik



- b. Penyusunan standar pelayanan publik
 - c. Pembahasan dan penetapan standar pelayanan
- 2. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik
 - a. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik
 - b. Penyelesaian pengaduan pelayanan publik

E. Manfaat Hasil Belajar

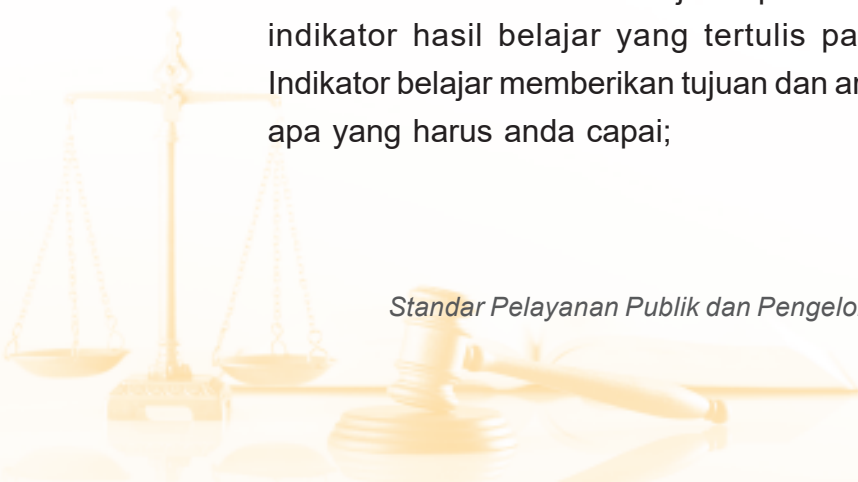
Berbekal hasil belajar dari modul standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan, peserta memiliki kemampuan analisis terkait apakah standar pelayanan itu, bagaimana melakukan penyusunan, penetapan dan menerapkan standar pelayanan publik.

Disamping itu, modul ini membekali peserta dengan kemampuan konsepsional tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yang mencakup pemahaman tentang pentingnya pengaduan masyarakat dan siapa saja pihak yang berkepentingan dan bertanggung jawab; pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat; serta bagaimana mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

F. Petunjuk Belajar

Untuk mencapai tujuan pembelajaran secara baik, peserta disarankan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Bacalah secara cermat tujuan pembelajaran dan pahami indikator hasil belajar yang tertulis pada setiap awal bab. Indikator belajar memberikan tujuan dan arah, serta menetapkan apa yang harus anda capai;



2. Mempelajari setiap bab secara berurutan, mulai dari Bab I sampai Bab IV;
3. Melaksanakan secara sungguh-sungguh dan tuntas setiap tugas pada akhir bab (Latihan dan Evaluasi);
4. Anda disarankan mempelajari bahan-bahan dari sumber lain, seperti yang tertera pada Daftar Pustaka pada akhir modul dan apabila ada yang belum dimengerti jangan segan-segan untuk bertanya kepada fasilitator/pengajar.



BAB II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

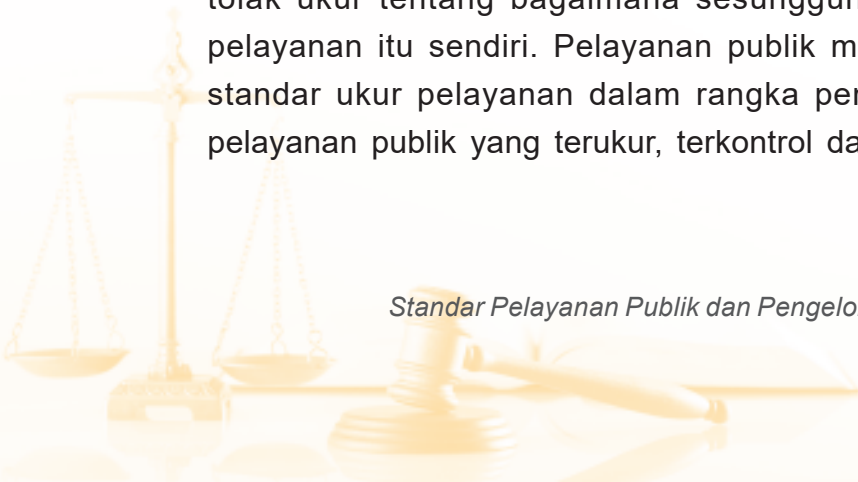
Setelah mempelajari bab ini peserta pelatihan diharapkan dapat menjelaskan Standar Pelayanan Publik

Dalam bab II ini akan dibahas mengenai standar pelayanan publik yang meliputi Pengertian standar pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan publik serta pembahasan dan penetapan standar pelayanan publik.

A. Pengertian Standar Pelayanan Publik

Seiring dengan berlakunya UU Pelayanan Publik, selain penguatan tanggung jawab pemerintah dengan organisasi pelayanan dalam memberikan layanan publik, undang-undang ini juga menekankan mengenai pentingnya partisipasi masyarakat di dalam pelayanan publik. Partisipasi ini melibatkan mulai dari tahap perencanaan, input, output, sampai dengan hasil layanan publik, apakah sesuai dengan harapan masyarakat terhadap kualitas yang telah ditetapkan dalam sebuah standar pelayanan.

Sebuah pelayanan publik di dalam penerapannya memerlukan sebuah standar pelayanan. Di dalam membangun pelayanan publik yang profesional dan berkualitas tentu saja membutuhkan sebuah tolak ukur tentang bagaimana sesungguhnya ukuran sebuah pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik membutuhkan sebuah standar ukur pelayanan dalam rangka penerapan manajemen pelayanan publik yang terukur, terkontrol dan mampu memenuhi



harapan masyarakat sesuai dengan standar ukur sebuah pelayanan minimal yang berkualitas.

Di dalam mengukur dan mengontrol pelayanan publik, Pasal 15 Undang-undangtentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan kemudian menerapkan standar pelayanan publik terhadap setiap jenis dan produk sebuah pelayanan, sehingga publik dapat mengakses dan mengukur pelayanan.

Oleh karena itu standar pelayanan publik diartikan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Pasal 1 angka 7 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Penekanan yang diberikan dalam pengertian tersebut adalah mengenai pelayanan publik, menekankan kepada standar sebagai sebuah Tolak Ukur dan komitmen penyelenggara di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

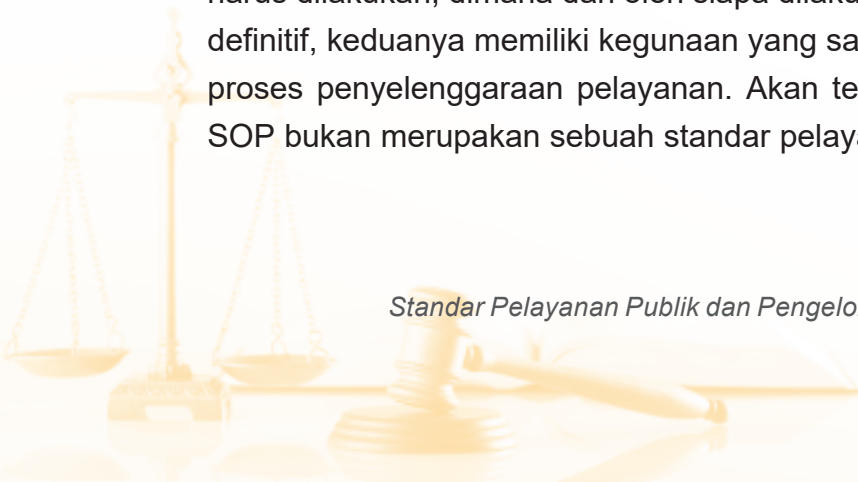
Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan. Dengan memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penetapan pelayanan di dalam sebuah pelayanan publik, pada penerapannya, seringkali diorientasikan dengan standar operating procedure atau lazimnya disebut dengan SOP. Memang secara prosedur administratif keduanya memiliki manfaat yang sama dalam mengukur sebuah proses pelayanan baik dari input sampai dengan output sebuah pelayanan. Namun, keduanya secara substansi berbeda.

SOP menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, adalah: serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Ini berarti secara definitif, keduanya memiliki kegunaan yang sama sebagai pedoman proses penyelenggaraan pelayanan. Akan tetapi secara substansi SOP bukan merupakan sebuah standar pelayanan, melainkan SOP



merupakan bagian dalam komponen Standar Pelayanan. Hal inilah yang seringkali keliru di dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pasal 15 Undang-undang Pelayanan Publik mengatur bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyusun, menetapkan standar pelayanan dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, demikian juga kewajiban ini diturunkan di dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 (PP No 96 Tahun 2012) dengan menekankan 3 aspek, yaitu: menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

Penyusunan standar pelayanan dimaksud di atas diberlakukan untuk setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan. Sebagai contoh: standar pelayanan pembuatan paspor, standar pelayanan pendaftaran fidusia, standar pelayanan permohonan kewarganegaraan dan lain-lain. Pengaturan lebih lanjut terkait teknis penyusunan standar pelayanan tercantum dalam PermenPAN RB nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

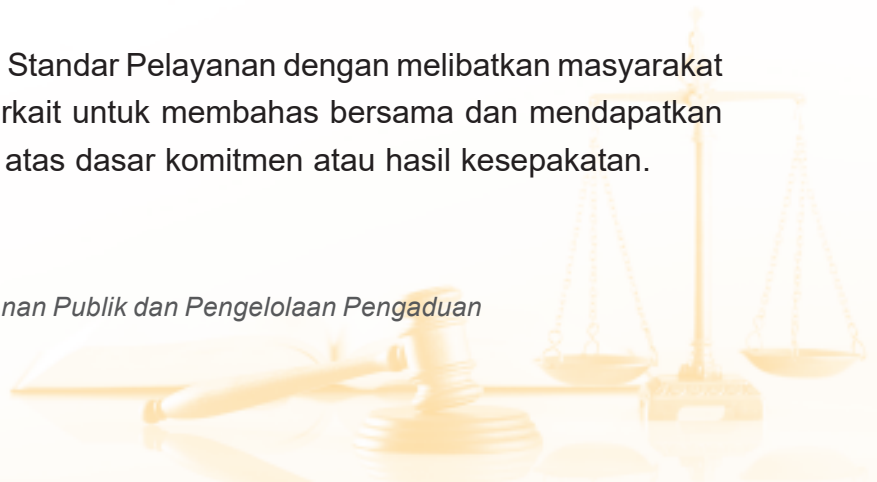
Dalam PermenPAN RB tersebut dinyatakan bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.



3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

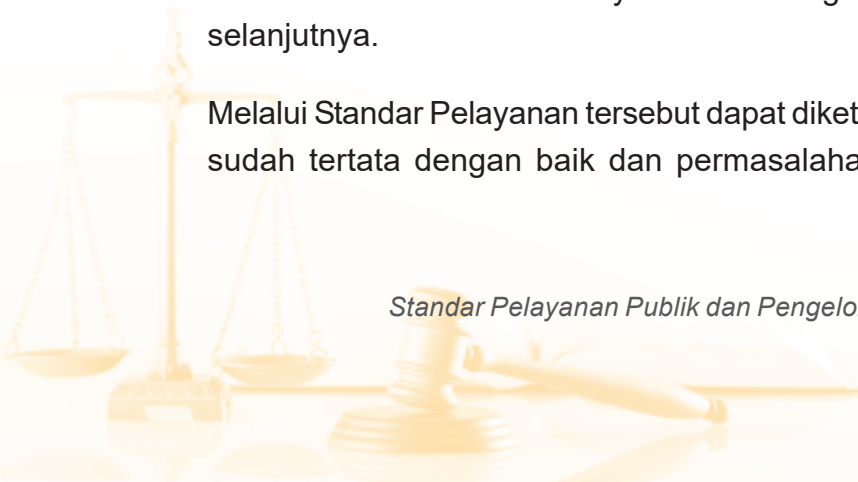
6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Penyusunan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya.

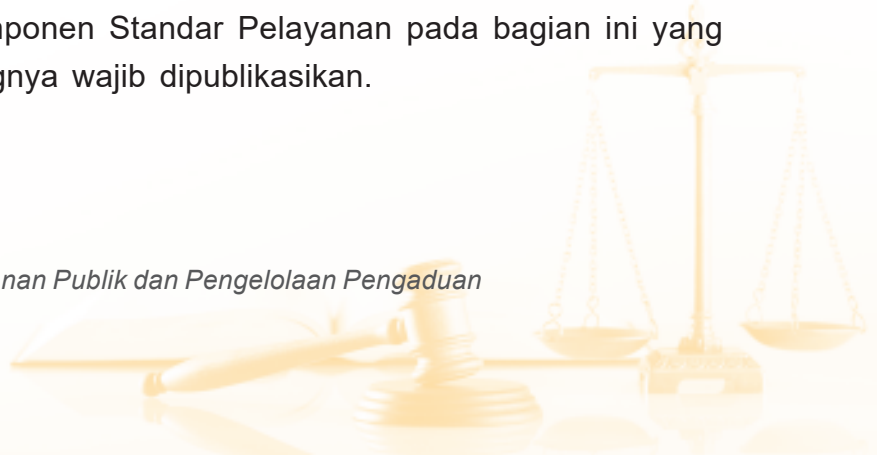
Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam



penerapan Standar Pelayanan tersebut. Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Selanjutnya yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service point*). Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan.



Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan (*manufacturing*), maka proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Adapun Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Selanjutnya hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

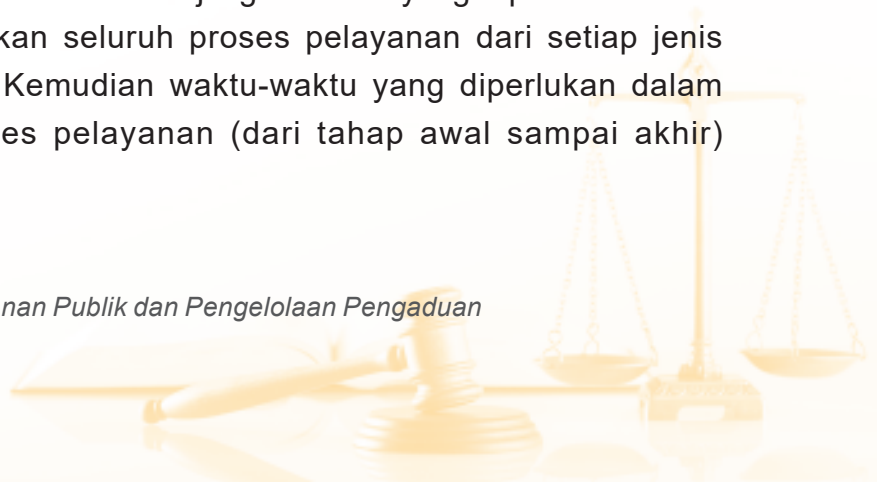
- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir)



dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

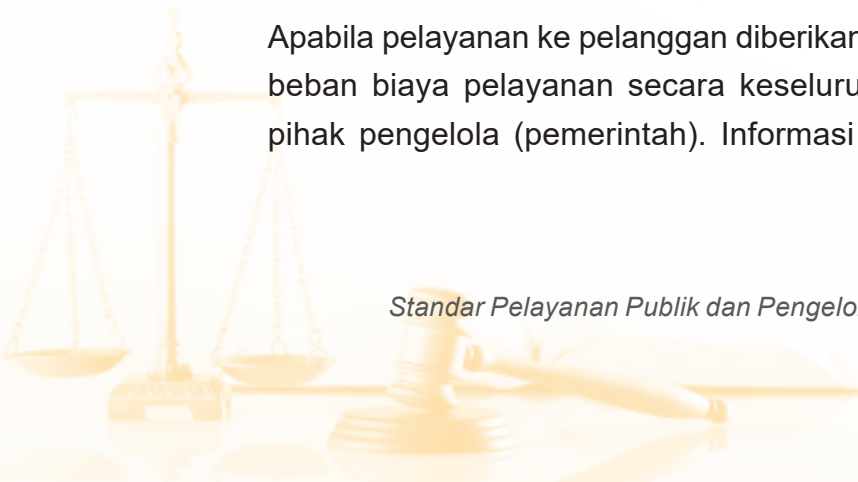
Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif.

Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas



besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan c
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

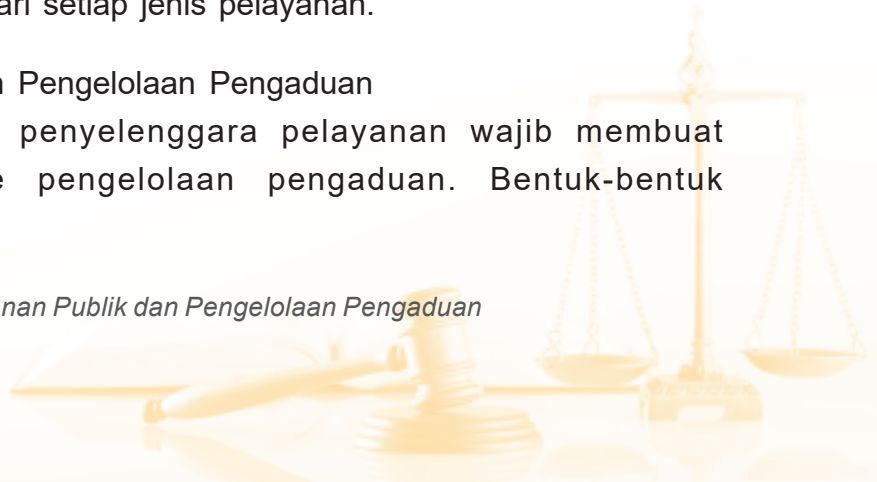
5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk



pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.

Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan.

Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

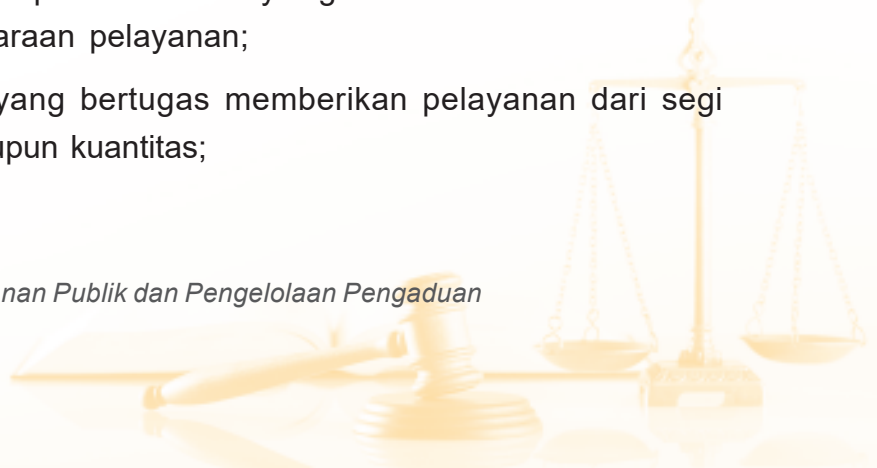
Table 1. Rancangan Standar Pelayanan

C. Pembahasan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;



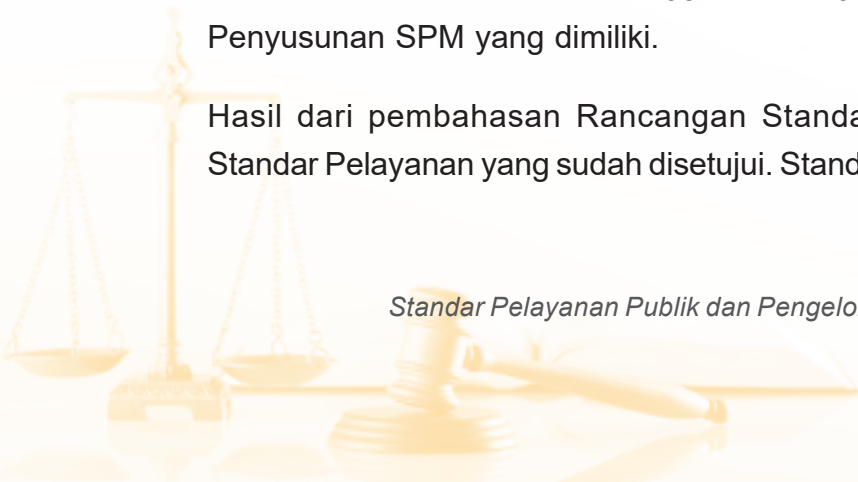
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Adapun metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)
Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)
Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki.

Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut



sekurang kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

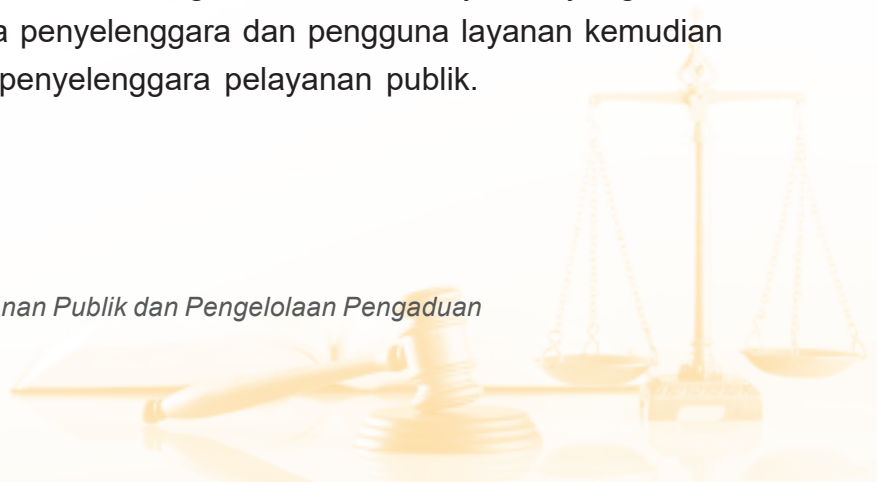
Standar Pelayanan 'X'
(diisi sesuai jenis pelayanan) (*)
Dasar hukum:.....

1. Persyaratan	:	1... 2....dst
2. Prosedur	:	1... 2....dst
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Table 2. Format Standar Pelayanan

Selanjutnya sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak- pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan di akomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

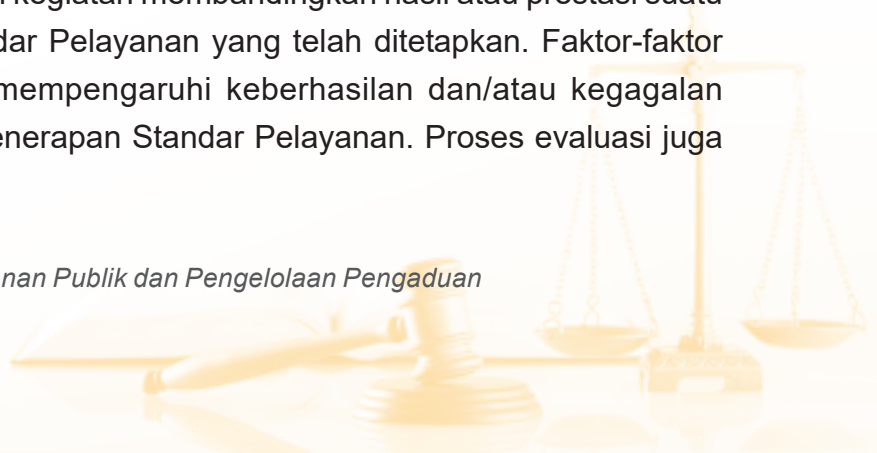
Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai

dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

Dan proses yang tidak kalah penting dalam tahapan selanjutnya adalah pemantauan dan evaluasi. Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga



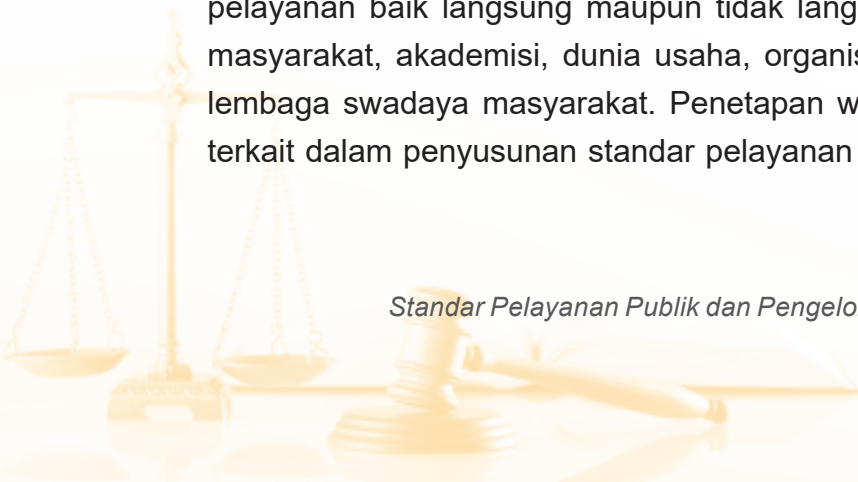
mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

D. Latihan

Dalam kelompok, diskusikan dan susunlah uraian 6 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (*service delivery*) yang wajib dipublikasikan dan 8 komponen standar pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) dari satu pelayanan di unit unit kerja salah satu anggota kelompok.

E. Rangkuman

Setiap standar pelayanan disusun pada setiap jenis pelayanan yang ada di setiap organisasi penyelenggara pelayanan. Sebagaimana amanat Pasal 20 ayat (2) UU Pelayanan Publik tentang peran serta masyarakat di dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Demikian juga PP No 96 Tahun 2012 mengingatkan bahwa penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. PP No 96 Tahun 2012 dalam Pasal 23 mengatur bahwa masyarakat dan pihak terkait merupakan yang terdiri dari wakil, pihak yang menerima manfaat pelayanan baik langsung maupun tidak langsung, dan/atau tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat. Penetapan wakil rakyat dan Pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan jumlahnya ditentukan



sendiri oleh penyelenggara, dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian pelayanan.

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Para pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

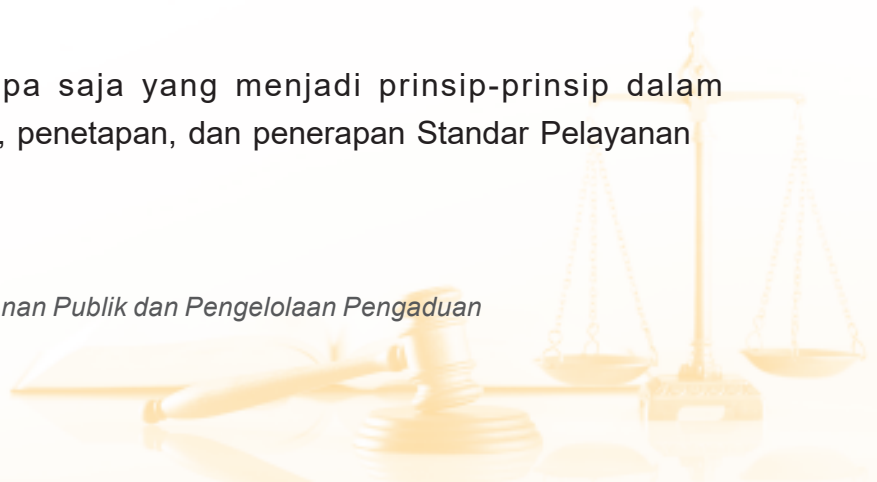
Berikut merupakan Tahapan-tahapan dalam proses penerapan Standar Pelayanan:

- a. Mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya
- b. Menyusun rancangan standar pelayanan
- c. Melakukan proses pembahasan dengan masyarakat
- d. Membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan
- e. Penetapan standar pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan Standar Publik
- g. Menerapkan standar pelayanan

Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasidan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait

F. Evaluasi

1. Jelaskan apa saja manfaat dari adanya standar pelayanan publik!
2. Jelaskan apa saja yang menjadi prinsip-prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan



3. Jelaskan, apa saja yang termasuk dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)!
4. Jelaskan, apa saja yang termasuk dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)!
5. Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Jelaskan, apa yang dimaksud dengan maklumat pelayanan?

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila anda telah mampu mengerjakan Latihan dan evaluasi dengan benar, maka anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas di bab ini. Namun apabila belum, maka anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab II ini.

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Setelah mempelajari bab ini peserta diharapkan dapat Menjelaskan pengaeolaan pengaduan pelayanan publik

Bab III ini akan membahas Pengelolaan pengaduan yang meliputi regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik

A. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik kita perlu melihat berbagai regulasi yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi di sini diartikan sebagai pengaturan lebih lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut khusus terhadap pasal-pasal mengenai Pengelolaan Pengaduan.

Regulasi yang dijabarkan mulai dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 tahun 2013, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

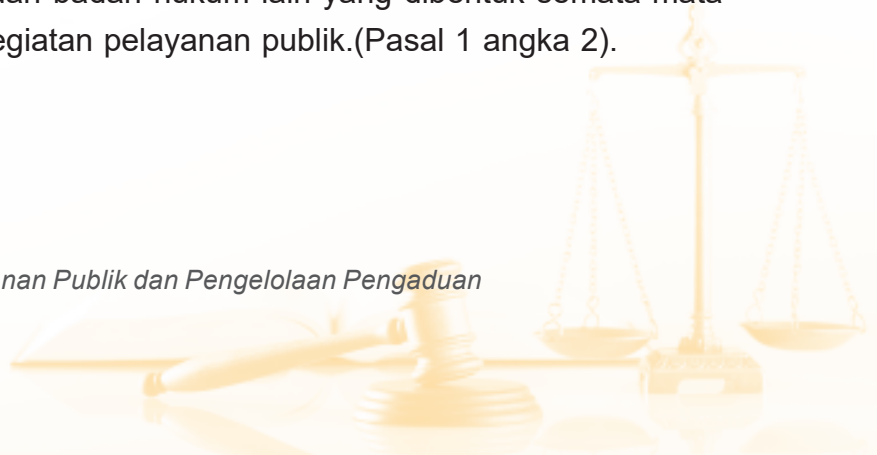
Dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Jika definisi tersebut kita jabarkan maka ada 3 (tiga) hal yang dapat diambil yaitu:

1. Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik;
2. Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan;
3. Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.

Di dalam Perpres Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan juga disebutkan definisi mengenai :

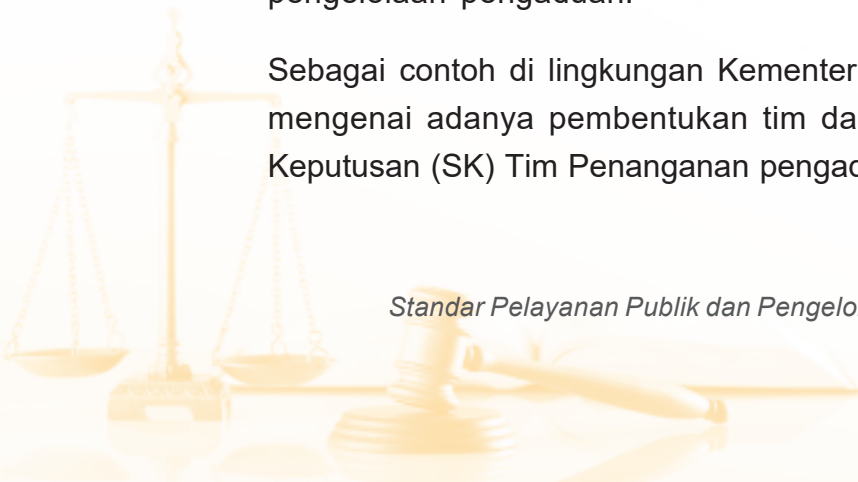
1. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.(Pasal 1 angka 2).



2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (Pasal 1 angka 5).
3. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 angka 6).
4. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik (Pasal 1 angka 7).
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Pasal 1 angka 9).

Beberapa hal penting dalam Perpres ini adalah adanya pembentukan tim oleh penyelenggara yang ditugaskan untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan, hal demikian sejalan dengan isi Pasal 36 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Sebagai contoh di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM mengenai adanya pembentukan tim dapat dilihat dari Surat Keputusan (SK) Tim Penanganan pengaduan masyarakat atau



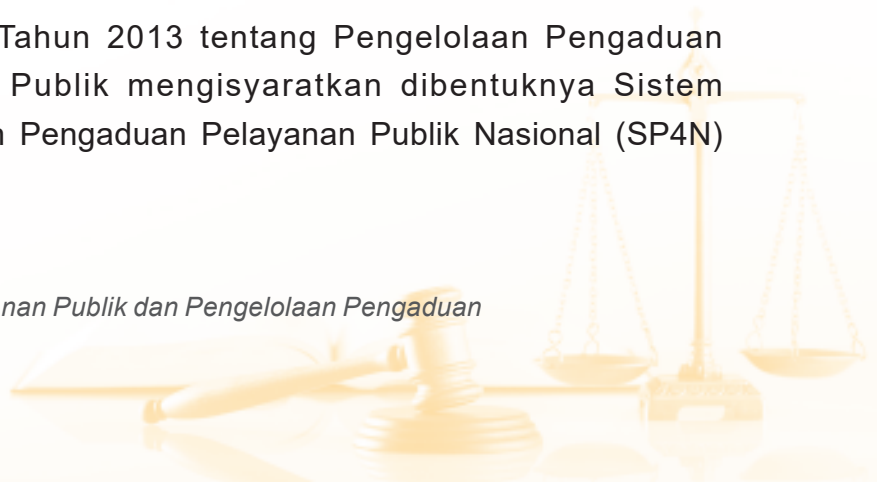
SK Pembentukan tim layanan pengaduan masyarakat di setiap unit kerja, kantor wilayah dan unit pelaksana teknis yang terbit setiap tahunnya. Hal ini tentunya untuk mengawal terlaksanakannya kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Hal penting lainnya dari Perpres Nomor 76 Tahun 2013 adalah mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di mana Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) ditunjuk selaku koordinator pengelolaan pengaduan secara nasional. Pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Selanjutnya ketentuan mengenai penyelenggaraan pengelolaan pengaduan secara nasional dan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang diatur dengan Peraturan Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Sebelumnya telah disebutkan bahwa dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)



yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Adapun yang melatarbelakangi konsep sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional adalah sebagai berikut:

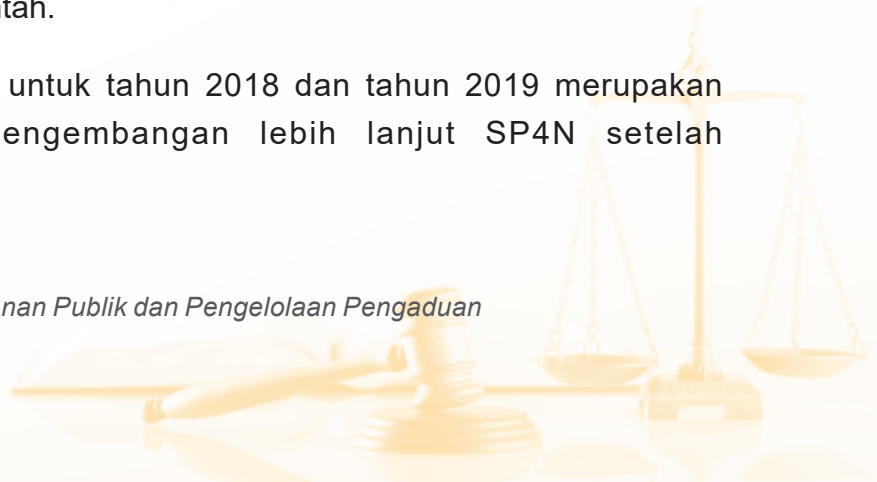
1. Pengelolaan pengaduan belum terintegrasi sehingga penanganan berjalan parsial, tidak terkoordinir, terjadi inefisiensi dan duplikasi.
2. SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
3. SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari mana pun dan jenis apa pun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.
4. SP4N bertujuan:
 - a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi;
 - b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
 - c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik .

Oleh karena itu, pada tanggal 8 Januari 2015 terbitlah PermenPAN RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map SP4N. Dalam PermenPANRB ini disusun tahapan pembangunan SP4N yang dilakukan dalam 3 tahun yaitu tahun 2015, 2016 dan 2017.

Selanjutnya pada akhir tahun 2017 diharapkan seluruh penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga/ Pemda telah memiliki sistem penanganan pengaduan yang efektif dan terintegrasi dalam sistem LAPOR! yang mana dengan adanya sistem ini maka:

1. Penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian/ Lembaga/Pemda memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel untuk mengelola pengaduan pelayanan publik;
2. Penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian/ Lembaga/Pemda memiliki sumber daya manusia pengelola pengaduan yang terlatih dan kompeten, serta familiar dan mampu mengoperasikan sistem LAPOR!;
3. Penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian/ Lembaga/Pemda mengimplementasikan dan mengintegrasikan penanganan pengaduan berbasis teknologi melalui sistem LAPOR!;
4. Masyarakat sudah memiliki kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, serta menyadari bahwa pengaduan bermanfaat bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk Pemerintah.

Sedangkan untuk tahun 2018 dan tahun 2019 merupakan tahapan pengembangan lebih lanjut SP4N setelah

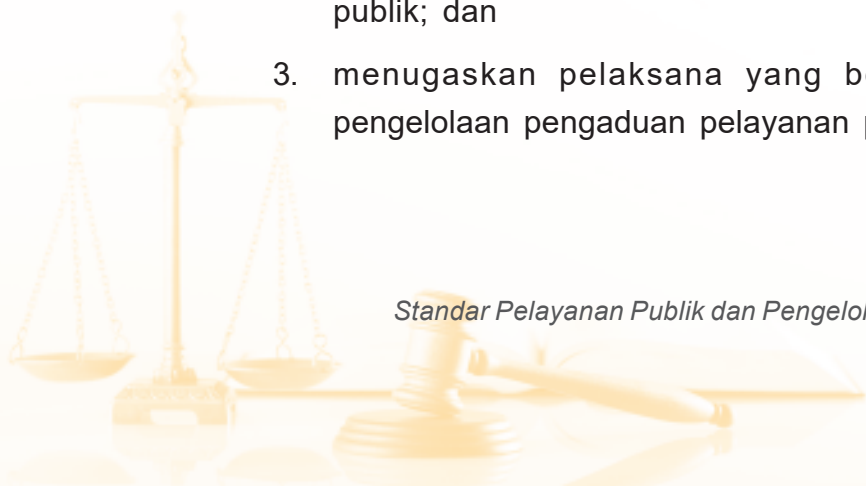


pembangunan SP4N. Tahapan tersebut merupakan tahapan perbaikan, penyempurnaan, dan pemantapan dalam pelaksanaan *outcome*, target dan program yang telah dilakukan pada tahapan pembangunan SP4N periode tahun 2015, 2016, dan 2017. Saat ini telah dilaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan Publik di mana penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 ini merupakan pengganti dari PermenPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dengan kata lain PermenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 telah mencabut PermenPAN RB Nomor 24 Tahun 2014. Dalam pasal 1 PermenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib:

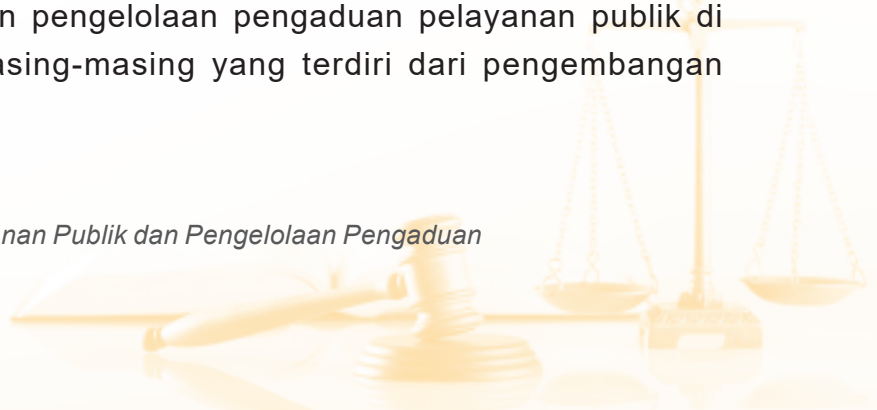
1. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
3. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.



Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!. Adapun dalam pasal 1 angka 10 PermenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 disebutkan mengenai Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh:

1. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional.
2. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
3. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Pembina dalam hal ini pimpinan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik. Pembina juga wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan



kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

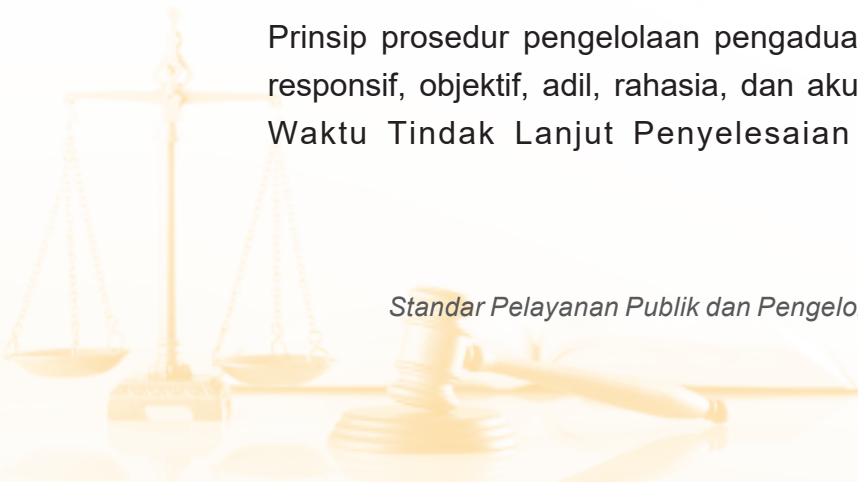
Di samping itu, Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dimana sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus; Selanjutnya sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:

1. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
2. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

Setiap penerimaan pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya disampaikan melalui:

1. tatap muka;
2. *call-center*;
3. surat atau email;
4. *SMS*;
5. Media sosial;
6. *website*;
7. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
8. dan lainnya.

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan juga harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Untuk Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan dalam



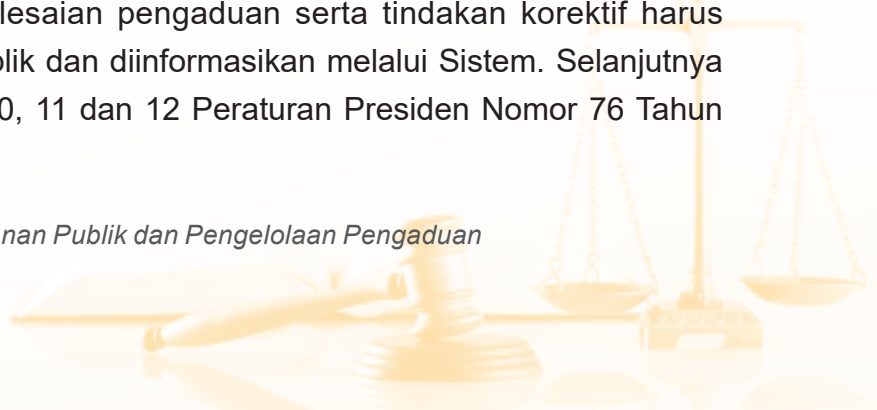
PermenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 diatur bahwa tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni;

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

Semenjak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik?.

Dalam ketentuan pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem. Selanjutnya Pada Pasal 9, 10, 11 dan 12 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun



2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala. Laporan dimaksud meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengaduan.

Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Walaupun permasalahan-permasalahan tersebut telah selesai atau diselesaikan oleh Pemerintah atau bahkan senyap dengan sendirinya, tetapi peristiwa tersebut telah banyak diketahui publik, yang pada akhirnya publik akan memiliki persepsi tersendiri atas peristiwa-peristiwa pelayanan publik yang pernah dikeluhkan oleh masyarakat.

Dalam hal penyelesaian pengaduan dalam pelayanan publik, terdapat 2 mekanisme yang diajukan oleh para penerima layanan publik bila terjadi dugaan penyalahgunaan kewenangan atau dugaan tidak dijalankannya kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme tersebut adalah:

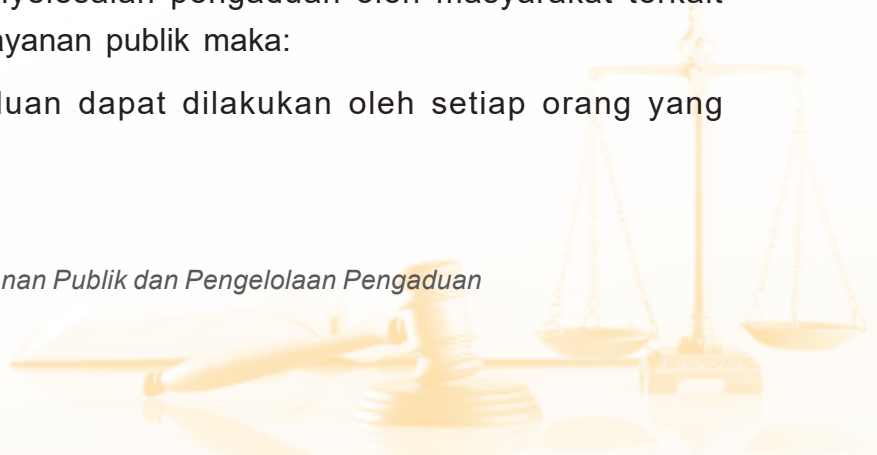
1. Mediasi yakni upaya untuk menyelesaikan sengketa dalam ranah pelayanan publik antara para pihak yang berkonflik melalui bantuan yang diberikan oleh ombudsman atau mediator yang dibentuk oleh ombudsman
2. Ajudikasi yakni proses yang dilakukan untuk menangani sengketa pelayanan publik antara pihak yang bermasalah dan diputus oleh ombudsman

Dalam hal mekanisme Pengaduan oleh masyarakat dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya dan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat:

- a. nama dan alamat lengkap; (Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.)
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita dan dapat pula dengan memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya
- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- d. tempat, waktu penyampaian dan tandatangan

Apabila penyelesaian pengaduan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik maka:

- (1) Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang

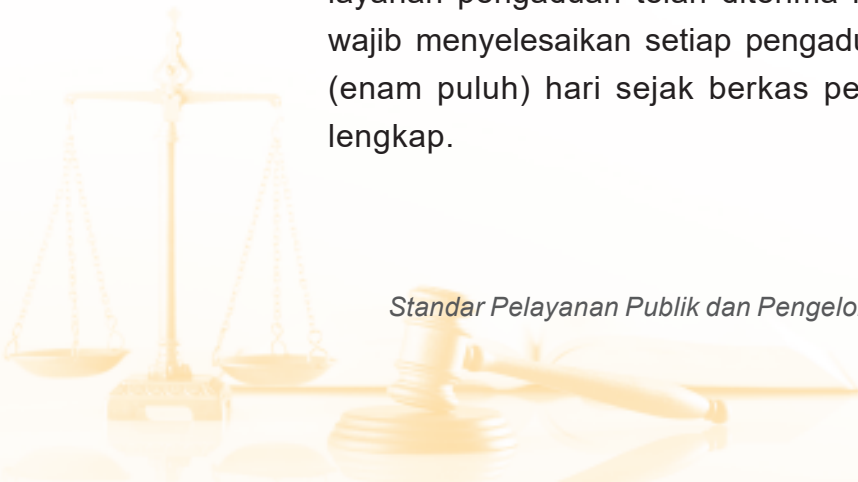


dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (3) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat yang telah menyampaikan pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, maka pengadu harus melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi oleh pengadu dalam waktu 30 (tiga puluh), maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

1. Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya yang dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan, dan dalam hal layanan pengaduan telah diterima maka Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

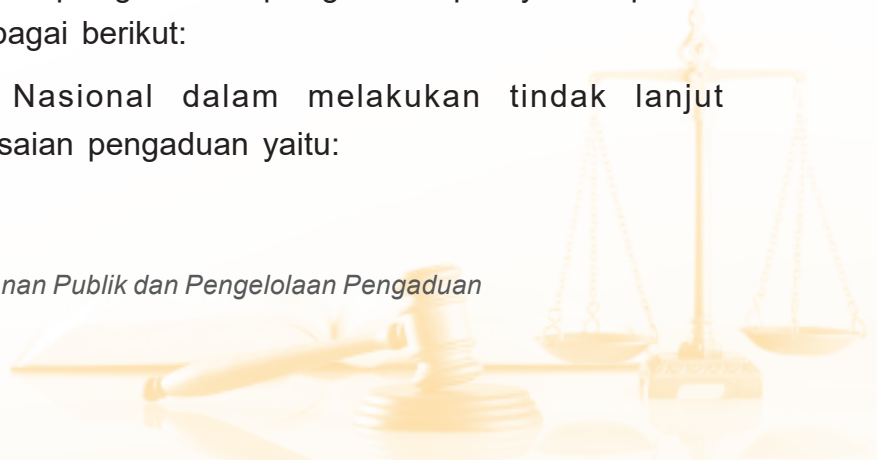


2. Setelah laporan pengaduan diterima, maka Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
3. Keputusan penyelenggara atas pemeriksaan pengaduan, maka wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan sebagai tembusan agar diketahui pula oleh pengadu tersebut.
4. Jika ada kerugian yang diderita oleh pihak pengadu akibat dari pelayanan publik, maka pengadu dapat menuntut ganti rugi, yang memuat jumlah/besaran ganti kerugian dan batas waktu pembayarannya. Untuk itu pihak Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi yang diderita oleh pihak pengadu yang dirugikan secara materiil.

Dalam hal melakukan pemeriksaan materi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu tersebut, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan tetap berlangsung kewajiban tersebut dan tidak menjadi gugur walaupun setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur tentang Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut. Ada pun Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagai berikut:

- 1) Admin Nasional dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yaitu:

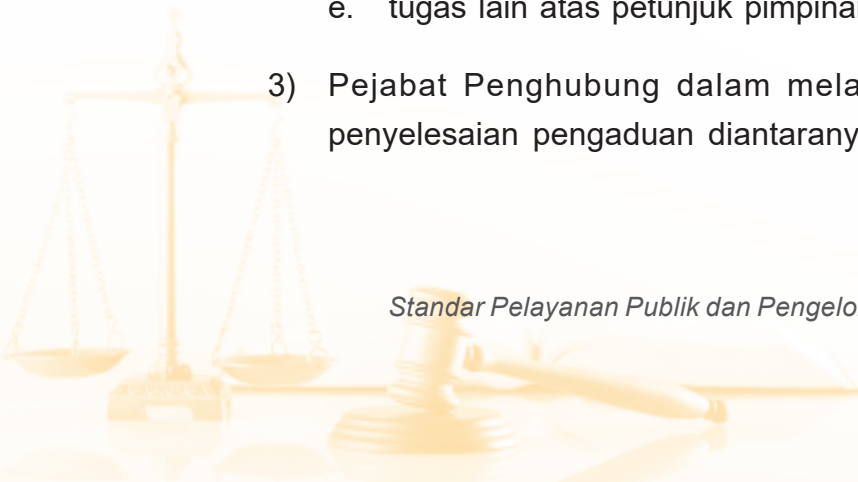


- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut Admin Instansi/Organisasi;
- b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan dan dilaporkan kepada Menteri;
- c. mengkoordinasikan Admin Instansi/Organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
- d. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

2) Admin Instansi / Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
- e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

3) Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:



- a. Pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
- b. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
- c. Berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
- d. Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut.

Dalam hal tata cara permohonan sidang dengan ajudikasi khusus yaitu diajukan oleh pelapor atau pihak yang mewakili dengan disampaikan secara tertulis. Permohonan tersebut ditujukan kepada ketua ombudsman atau kepala perwakilan ombudsman untuk yang ada di daerah.



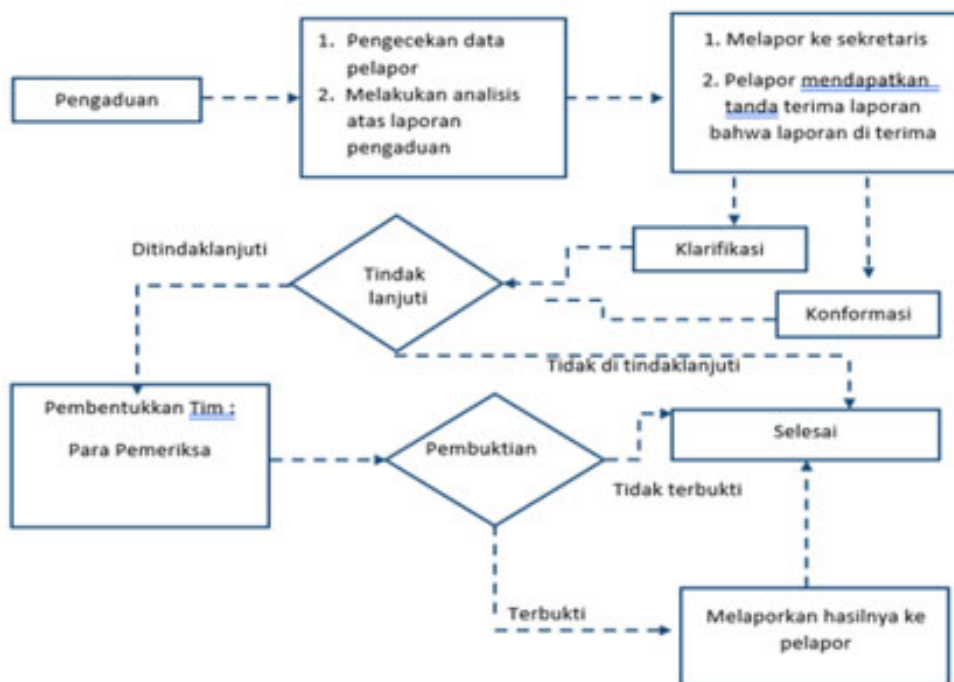


Table 3. Skema Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

C. Latihan

Diskusikan secara berkelompok alur pengelolaan pengaduan sampai dengan penyelesaiannya.

D. Rangkuman

Di Indonesia terdapat regulasi mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik terkait dengan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yaitu mulai dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015

tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.



Gambar 1. Kedudukan Pengaduan Pelayanan Publik dalam UU Pelayanan Publik

E. Evaluasi

1. Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan definisi dari pengaduan, Jelaskan, apa yang dimaksud dengan pengaduan?
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang

merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Jelaskan apa yang diharapkan dengan adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ini!

3. Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban apa saja, jelaskan!
4. Pengaduan dapat disampaikan melalui media apa saja?
5. Mekanisme Pengaduan oleh masyarakat dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya dan Pengaduan disampaikan secara tertulis. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis memuat: apa saja? Jelaskan!

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila anda telah mampu mengerjakan Latihan dan evaluasi dengan benar, maka anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas di bab ini. Namun apabila belum, maka anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada bab III ini

BAB VI

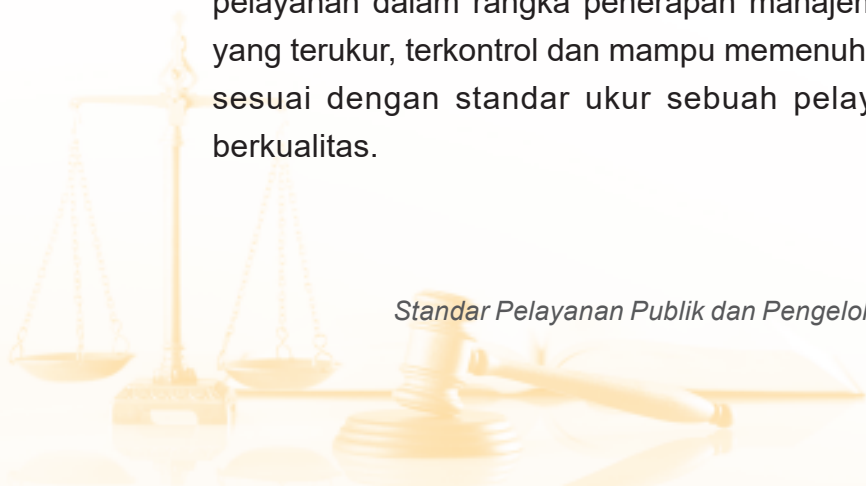
PENUTUP

Dalam bab penutup ini akan diberikan kesimpulan dan tindak lanjut dari pembelajaran modul ini. Diharapkan peserta mampu meneruskan pembelajaran pada ranah yang lebih aplikatif di lingkungan kerja masing-masing.

A. Simpulan

Seiring dengan berlakunya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka selain penguatan tanggung jawab pemerintah dengan organisasi pelayanan dalam memberikan layanan publik, undang-undang ini juga menekankan mengenai pentingnya partisipasi masyarakat di dalam pelayanan publik. Partisipasi ini melibatkan mulai dari tahap perencanaan, input, output, sampai dengan hasil layanan publik, apakah sesuai dengan harapan masyarakat terhadap kualitas yang telah ditetapkan dalam sebuah standar pelayanan.

Sebuah pelayanan publik di dalam penerapannya memerlukan sebuah standar pelayanan. Di dalam membangun pelayanan publik yang profesional dan berkualitas tentu saja membutuhkan sebuah tolak ukur, bagaimana sesungguhnya ukuran sebuah pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik membutuhkan sebuah standar ukur pelayanan dalam rangka penerapan manajemen pelayanan publik yang terukur, terkontrol dan mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan standar ukur sebuah pelayanan minimal yang berkualitas.

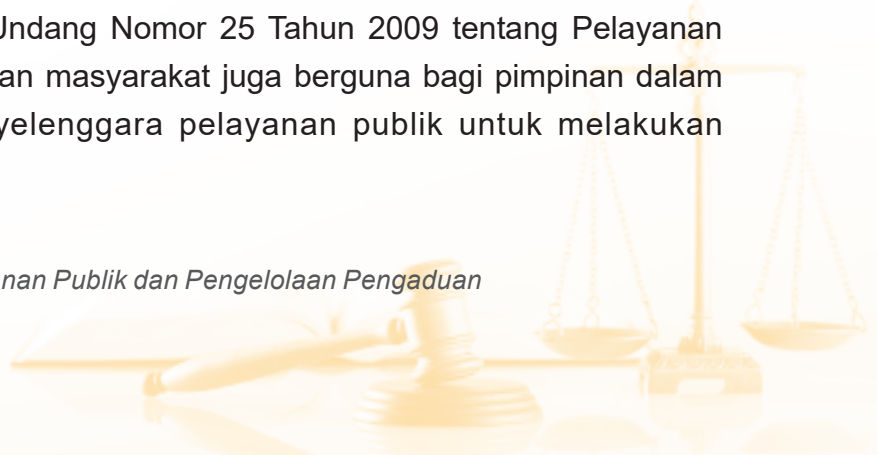


Di dalam mengukur dan mengontrol pelayanan publik. Pasal 15 UU Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan kemudian menerapkan standar pelayanan publik terhadap setiap jenis dan produk sebuah pelayanan, sehingga publik dapat mengakses dan mengukur pelayanan

Definisi pengaduan yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Jika definisi tersebut kita jabarkan maka ada 3 (tiga) poin yang bisa diambil yaitu: (1) Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, (2) Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan; (3) Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.

Dari definisi tersebut dapat kita pahami bahwa pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan



evaluasi terhadap bawahannya dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan tentu menjadi penting sebagai sarana perbaikan pelayanan publik, peningkatan kepercayaan masyarakat, mengawal akuntabilitas pemerintah, dan sebagai dasar pengambilan keputusan/kebijakan. Padahal seperti kita ketahui bersama bahwa tantangan dalam pengelolaan pengaduan terdapat kondisi ketika masyarakat merasa:

1. Tidak tahu ke mana harus melapor, sarana konvensional, beragam, dan tidak terpadu
2. Apatis dan pragmatis, tidak yakin laporannya akan ditindaklanjuti, proses tidak akuntabel
3. Takut akan konsekuensi melapor, keamanan dan kenyamanan terganggu.
4. Pemerintah tidak tuntas memberikan tindak lanjut atas laporan warga
5. Sulitnya akses, waktu, dan biaya bagi masyarakat

Untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan secara nasional, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Presiden telah meluncurkan layanan pengaduan yang bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau lebih dikenal dengan sebutan LAPOR. Dengan adanya aplikasi LAPOR tersebut, diharapkan Instansi penyelenggara pelayanan public dapat segera terhubung dengan LAPOR agar penanganan pengaduan dapat terintegrasi secara nasional.

B. Tindak Lanjut

Materi Standar Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan Pelatihan Fungsional Analis Hukum Ahli Pertama diberikan kepada peserta dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia. Masih banyak aspek-aspek dan bahasan-bahasan yang belum disampaikan dalam modul ini. Oleh karena itu untuk lebih memahami dan mendalami tentang materi ini, peserta dianjurkan untuk mempelajari antara lain:

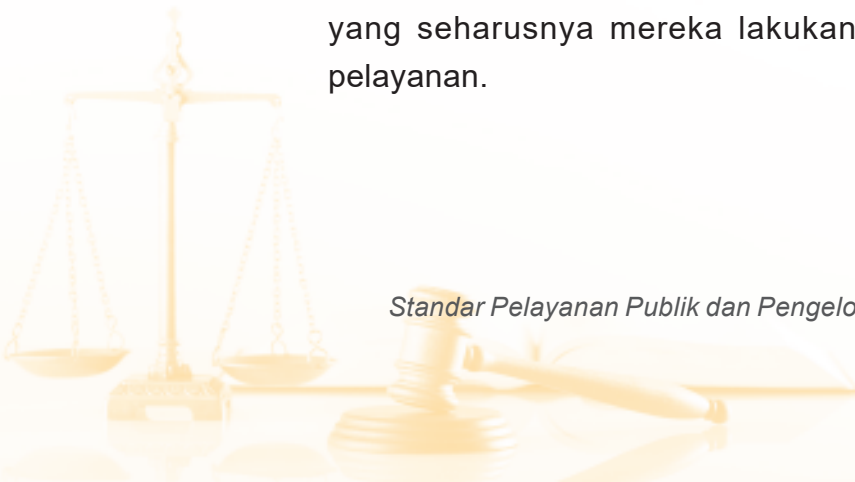
- ✓ Bahan bacaan yang telah digunakan untuk menulis modul ini, yang menjadi referensi pembuatan modul ini.
- ✓ Referensi lainnya yang berkaitan dengan ketentuan mengenai standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta peraturan-peraturan serta referensi lainnya untuk memperkaya wawasan peserta.



KUNCI JAWABAN

A. Evaluasi Bab II

1. Manfaat dari adanya standar pelayanan public adalah sebagai berikut:
 - a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan. Dengan memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
 - b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
 - c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.



2. Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan.

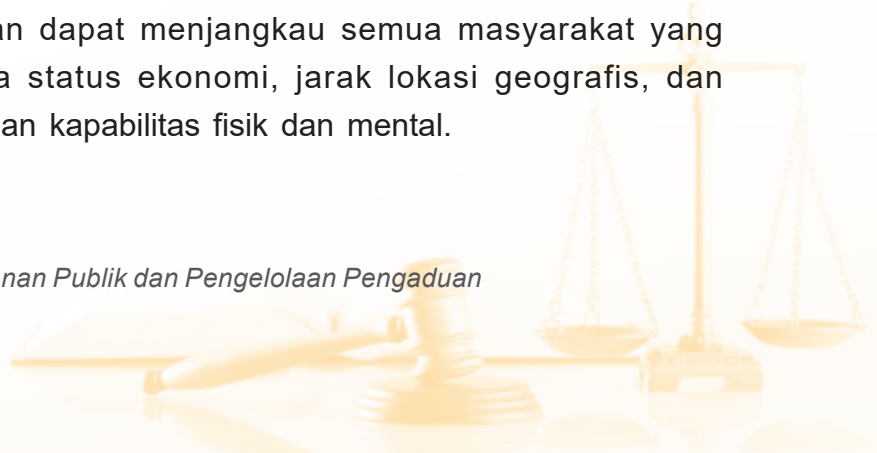
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi.

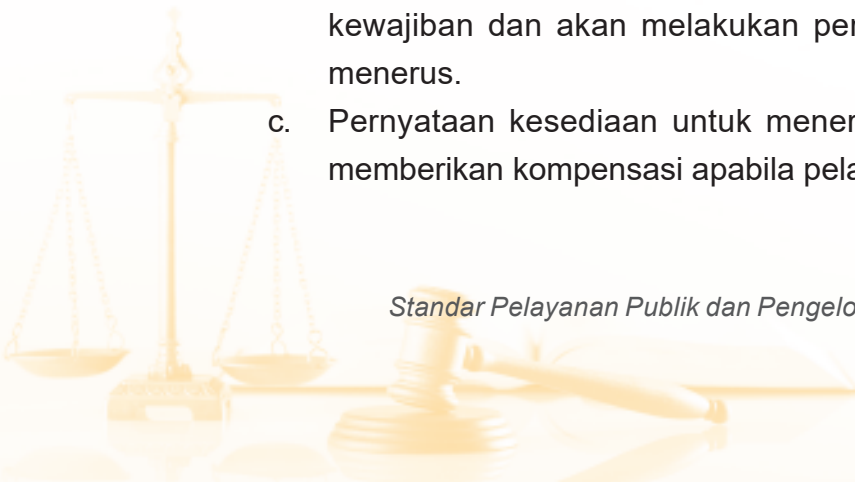
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

f. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



3. Yang termasuk dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
4. Yang termasuk dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana
5. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan



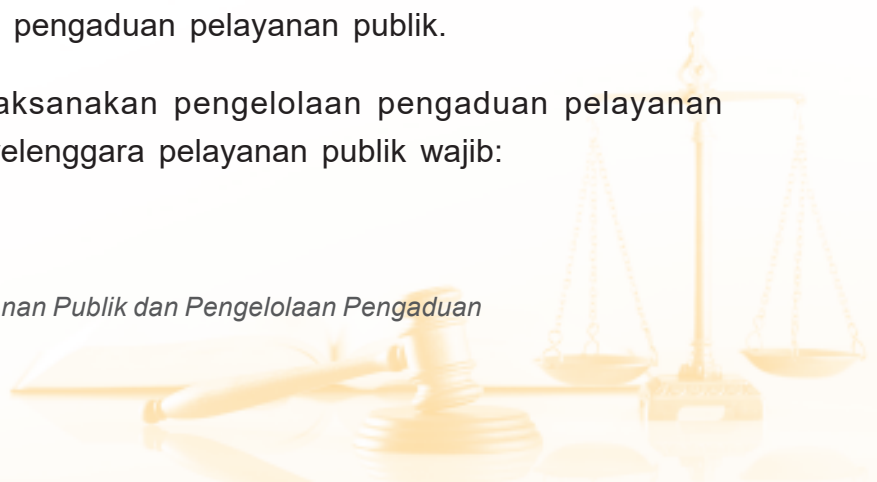
tidak sesuai standar. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

B. Evaluasi Bab II

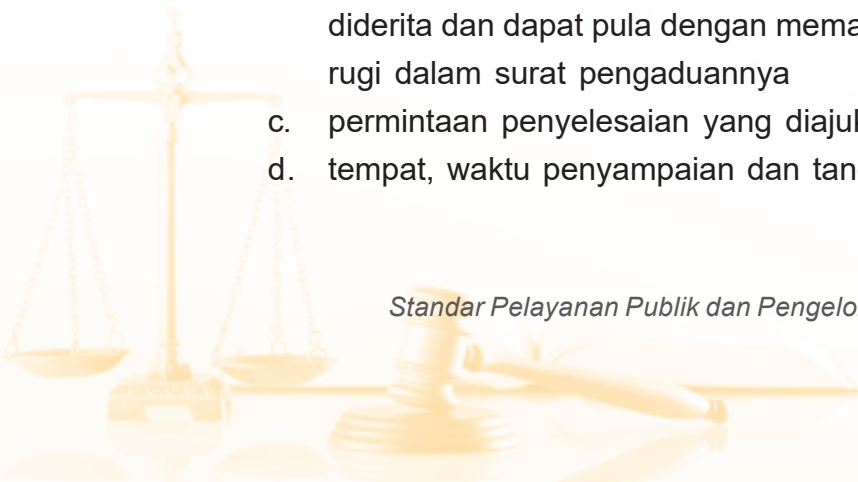
1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Jika definisi tersebut kita jabarkan maka ada 3 (tiga) hal yang dapat diambil yaitu:

- a. Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik;
 - b. Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan;
 - c. Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.
2. Dengan adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
 3. Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib:



- a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
 - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik
4. Setiap penerimaan pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya disampaikan melalui:
- a. tatap muka;
 - b. *call-center*;
 - c. surat atau email;
 - d. *SMS*;
 - e. Media sosial;
 - f. *website*;
 - g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
 - h. dan lainnya.
5. Dalam hal mekanisme Pengaduan oleh masyarakat, dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya dan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat:
- a. nama dan alamat lengkap; (Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.)
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita dan dapat pula dengan memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian dan tandatangan



DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- KemenpanRB. (2019). *Pengelolaan Pengaduan untuk Pelayanan Publik lebih baik*. <https://slideplayer.info/slide/15956920/> diunduh pada tanggal 1 Agustus 2022.
- LAN. (2012). *Modul TOT Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.





Diterbitkan oleh :
BPSDM KUMHAM Press
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540123

