



MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Safril Nurhalimi, S.H., M.H.

Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H.



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK, NOVEMBER 2021**



MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Safril Nurhalimi, S.H., M.H.

Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H.

Editor:

Paskah Theresia Sihombing, S.E.



BPSDM KUMHAM PRESS

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Penulis:

Safril Nurhalimi, S.H., M.H.

Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H.

ISBN : 978-623-5716-51-0

Editor:

Paskah Theresia Sihombing, S.E.

Penyunting:

Dr. Asep Kurnia

Desain Sampul dan Tata Letak

Sopi Ahyar

Penerbit :

BPSPDM 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, November 2021

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 kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda telah terselesaikan. Modul ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam memenuhi kompetensi yang dibutuhkan oleh Penyuluh Hukum, guna meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda 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 dengan pengembangan karir.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda ini 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, 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 Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda ini. Semoga modul ini dapat berkontribusi positif bagi para pembacadaan Aparatur Sipil Negara pemangku jabatan Penyuluh Hukum.

Selamat Membaca. Salam Pembelajaran.

Depok, November 2021

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 Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta kerja keras Tim Penyusun Modul dan Editor sehingga berhasil disusun Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda berjudul “Standar Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Pengaduan”.

Modul “Standar Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Pengaduan” merupakan salah satu implementasi dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai *leading sector* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Penyusunan modul ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pembelajaran yaitu memberikan kebebasan bagi para insan pembelajar untuk meningkatkan pengetahuan.

Dengan tersusunnya Modul “Standar Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Pengaduan” ini, diharapkan dapat membantu tenaga pengajar dalam menyusun desain pembelajaran yang dinamis, aktual dan interaktif serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman para Penyuluh Hukum dalam pelaksanaan tugas dan fungsi para peserta pelatihan.

Atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia, kami mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan Editor yang telah bekerja keras menyusun Modul “Standar Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Pengaduan” ini serta Narasumber yang telah memberikan revidi dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan Modul ini.

Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi peserta dan tenaga pengajar Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda.

Depok, November 2021

Kepala Pusat Pengembangan Pendidikan
dan Pelatihan Fungsional Hukum dan HAM,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Hendra Ekaputra, A.Md.IP.,S.H.,M.H.

NIP. 19721224 199902 1 001

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

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA SAMBUTAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	13
C. Manfaat Modul.....	15
D. Tujuan Pembelajaran.....	16
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	16
F. Metode.....	17
G. Media.....	17
H. Alokasi Waktu	17
F. Petunjuk Belajar	18
BAB II STANDAR PELAYANAN.....	19
A. Konsepsi Standar Pelayanan Publik.....	19
B. Penyusunan Standar Pelayanan.....	36
C. Pembahasan dan Penetapan Standar Pelayanan	48
D. Latihan.....	62
E. Rangkuman.....	63
F. Evaluasi.....	64
G. Umpan Balik	64

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	65
A. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	65
B. Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.....	88
C. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik	98
D. Latihan.....	114
E. Rangkuman	114
F. Evaluasi.....	118
G. Umpan Balik	118
 BAB V PENUTUP.....	119
A. Simpulan.....	119
B. Tindak Lanjut	126
 KUNCI JAWABAN	127
DAFTAR PUSTAKA	133
GLOSARIUM.....	135

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan berbagai hal mengenai latar belakang, deskripsi singkat, manfaat modul, hasil belajar, indikator hasil belajar, materi pokok dan sub materi pokok serta menjelaskan petunjuk belajar.

A. Latar Belakang

Undang-Undang Pelayanan Publik, memiliki tujuan tidak berbeda jauh dengan tujuan hukum, khususnya untuk memberikan kepastian bagi terwujudnya hak dan kewajiban secara seimbang dan adil bagi setiap anggota masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini tersirat dalam konsiderans atau pertimbangan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang dirumuskan, bahwa: “sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas”.¹

Pelayanan publik secara teori, sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam angan setiap anggota masyarakat, negara yang dibentuk oleh mereka ini akan melaksanakan fungsinya

¹ Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 38

menyediakan kebutuhan hidup anggota berkaitan dengan konstelasi hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya². Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara sebagai tujuan secara nasional sebagaimana yang tercantum dalam UUDNRI Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa dalam rangka mencapai tujuan nasional, maka pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.³

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

UU-Pelayanan Publik juga memberikan ketegasan bagi terselenggaranya pelayanan publik oleh penyelenggara dalam hal

² file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf, unduh tanggal 27 september 2021, jam 19.45 wib

³ Penjelasan atas UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Bagian I Umum, Hlm 43

ini pemerintah. Sesuai dengan fungsi normatif hukum administrasi, UU-Pelayanan Publik berfungsi sebagai yaitu:⁴

- a) sebagai dasar hukum pelayanan publik;
- b) sebagai dasar hukum pengajuan gugatan terhadap penyelenggara dan/atau pelaksana; dan juga
- c) sebagai dasar hukum pengujian tindakan penyelenggara dan/atau pelaksana.

Fungsi UU-Pelayanan Publik memberikan dasar hukum bagi penyelenggara dan/atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus bertujuan untuk memberikan dasar hukum yang tegas dan pasti apa yang menjadi wewenang penyelenggara dan/atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, maka diharapkan dalam pelayanan publik tidak terjadi penyalahgunaan wewenang maupun kesewenang-sewenangan dalam pelayanan terhadap penerima atau pengguna layanan publik.⁵

Mengingat penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik memiliki kekuasaan, yang dalam penggunaannya dimungkinkan disalahgunakan. Selanjutnya mengenai fungsi UU-Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 2 yang menentukan, bahwa: “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, yaitu kepastian

⁴ Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 38

⁵ Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 39

hukum akan hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat.

Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 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, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang KIP dan segala aturan bagi LSM lembaga perlindungan konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian *Pelayanan Publik* yang merupakan 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. *Penyelenggara pelayanan publik* atau

Penyelenggara merupakan 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.⁶

Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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. *Pelaksana pelayanan publik* atau *Pelaksana* merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. *Masyarakat* merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Standar pelayanan merupakan tolak 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. *Maklumat pelayanan* merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan

⁶ ibid

rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. *Sistem informasi pelayanan publik* atau *Sistem Informasi* merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.⁷

Dalam terjadi perselisihan dan perlu untuk dilakukan upaya penyelesaian dalam hal pelayanan publik. *Mediasi* merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman, sedangkan *Ajudikasi* merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman. *Menteri* merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur negara. *Ombudsman* merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

⁷ Hukum Pelayanan Publik, <https://pelayananpublikmh.blogspot.com/>, unduh tanggal 4 okt 2021, jam 15.00 wib

Undang-Undang Pelayanan Publik berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya terhadap pimpinan lembaga negara dan pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis yang dibentuk berdasarkan undang-undang, gubernur pada tingkat provinsi melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dan menteri dan bupati pada tingkat kabupaten beserta wali kota pada tingkat kota wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota dan gubernur dan penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar

pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik, Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, memfasilitasi lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antarp penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada, melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik atas hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi, membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pengaturan dalam perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.

Pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan

pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara.

Pelayanan atas jasa publik merupakan penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara.

Skala kegiatan pelayanan publik didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda termasuk tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.⁸

⁸ Hukum Pelayanan Publik, <https://pelayananpublikmh.blogspot.com/>, unduh tanggal 4 okt 2021, jam 15.00

Faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dianalisa dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik.⁹ Tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit.

Hal ini mengakibatkan panjang dan berbelit-belitnya suatu urusan di sebuah lembaga penyedia layanan publik, yang tentu saja membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tinggi. Ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah (dan juga pihak swasta) dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Setiap institusi dapat membuat aturan dan pedoman sendiri sesuai selera masing-masing, dan standar inipun dapat berubah sewaktu-waktu sesuai keinginan dan kebutuhan personal pemimpin institusi tersebut. Alhasil, kualitas pelayanan publik amat beragam antar satu departemen dengan lembaga negara lainnya, antar daerah yang satu dengan daerah yang lain.¹⁰

Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam bentuk pelayanan publik, seringkali dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena masih banyak praktek-praktek pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah mendapatkan citra negatif dari masyarakat yaitu cenderung rumit, berbelit-belit, membingungkan, lamban, menyita waktu yang lama dan berbiaya mahal.

⁹ file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf, unduh tanggal 27 september 2021, jam 19.45 wib

¹⁰ file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf, unduh tanggal 27 september 2021, jam 19.45 wib

Hal ini ini terjadi karena aparat pemerintah belum semuanya menyadari bahwasanya mereka sebetulnya abdi/pelayan dari masyarakat. Bukannya melayani, mereka bahkan memposisikan diri sebagai orang yang dilayani. Aparat pemerintah yang diangkat dan diberi tugas untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus memiliki spirit pelayanan yang mendarah daging dalam diri aparat pemerintah. Pelayanan aparat pemerintah/birokrasi kepada masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Secara terminologis pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang mengutungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara spesifik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut: ¹¹

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

- d. Partisipasif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Definisi pelayanan publik secara normatif sebagai diatur dalam pasal 1 angka 1 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam pasal tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 penyelenggraan pelayanan publik. Terlihat dari definisi tersebut terdapat tiga ruang lingkup dari pelayanan publik, yaitu:

- Pelayanan barang publik;
- Pelayanan jasa publik; dan
- Pelayanan administratif.

Ketiga ruang lingkup pelayanan publik tersebut berdasarkan ketentuan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 5 ayat 2 meliputi sektor-sektor; meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkupan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, peristiwa, dan sektor lain yang terkait.

Subjek dari pelayanan publik disebut penyelenggara pelayanan publik yakni setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk senyatanya untuk kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik institusi pemerintahan membentuk organisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan masing-masing institusi.¹² Penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.¹³

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Dengan melakukan penyusunan dan penetapan standar pelayanan merupakan salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.¹⁴

B. Deskripsi Singkat

Kegiatan penyuluhan hukum diharapkan mampu untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat serta mewujudkan masyarakat yang cerdas hukum agar dapat tercipta kesadaran

¹² Pasal 1 angka 2 dan angka 4

¹³ Pasal 8 ayat 2 UU NO. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

¹⁴ Pasal 1 angka 7, ibid

dan kepatuhan hukum demi tegaknya supremasi hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia sehingga setiap tindakan masyarakat sesuai dengan norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna menekan tindakan pelanggaran hukum di kalangan masyarakat yang patuh dan taat hukum.

Untuk itu perlunya meningkatkan pelayanan publik bagi para penyuluh hukum sebagai aparatur sipil negara yang dapat memberikan pelayanan prima, pelayanan yang maksimal dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Agar terwujudnya pelayanan publik maka para penyuluh hukum harus memahami akan konsep standar pelayanan serta dapat melaksanakan penyusunan dan penetapan untuk dapat diimplementasikan dalam kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam rangka para penyuluh hukum memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ini, tidak kemungkinan akan adanya keluhan dan aduan akibat dari kurang memuaskannya pelayanan publik yang dibuat dalam bentuk pengaduan oleh masyarakat kepada penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik. Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan atau akibat dari pengabaian sebagai sesuatu kewajiban oleh penyelenggara pelayanan maupun akibat pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Pengaduan pelayanan publik ini merupakan salah satu bentuk kontrol dan pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara publik.

Untuk pelayanan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara maupun pelaksana layanan maka perlu dilakukan pengelola

pengaduan terutama pengelolaan pengaduan di lingkungan kementerian hukum dan HAM serta mamapu memberikan solusi atas pengaduan dan/atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik untuk dapat memberika penyelesaian atas pengaduan pelayanan publik ini.

Dengan mengetahui dan memahami konsepsi pelayanan publik, penyusunan dan penetapan standar pelayanan maka kita akan bisa melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terutama pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM agar dapat bisa memberikan solusi permasalahan dan dapat memberikan penyelesaian atas pengaduan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan.

C. Manfaat Modul

Dengan mempelajari Mata Pelatihan Standar Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan terkait pelayanan publik, para penyuluh hukum mengerti konsepsi pelayanan publik serta mampu mengelola pengaduan pelayanan publik serta mampu memberikan penyelesaian atas pengaduan pelayanan publik sebagai seorang aparatur sipil negara dan sebagai seorang penyuluh hukum yang harus mampu memberikan informasi hukum serta menyampaikannya dalam rangka pelayanan publik kepada masyarakat secara baik, benar dan tepat sasaran agar pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh hukum dapat meningkatkan kesadaran hukum serta mewujudkan masyarakat cerdas hukum.

D. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah mempelajari modul ini peserta secara umum memahami konsepsi pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan secara khusus mampu menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik serta mampu menyelesaikan pengaduan pelayanan publik.

2. Indikator Hasil Belajar

Indikator pembelajaran di dalam modul ini berdasarkan tujuan pembelajaran dan berdasarkan pokok pembelajaran dalam silabus kurikulum. Indikator pada masing-masing pokok pembelajaran adalah sebagai berikut:

Pokok Pelajaran 1: Setelah mempelajari bab ini, peserta diharapkan dapat memahami konsepsi pelayanan publik, menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Pokok Pelajaran 2: Setelah mempelajari bab ini, peserta diharapkan dapat mensimulasikan pengelolaan pengaduan serta penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

1. Standar Pelayanan:

- a) Konsepsi standar pelayanan
- b) Penyusunan standar pelayanan
- c) Pembahasan dan penetapan standar pelayanan

2. Pengelolaan Pengaduan:
 - a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik
 - b) Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM
 - c) Penyelesaian pengaduan pelayanan publik

F. Metode

Dalam pembelajaran modul ini dapat digunakan dengan beberapa metode pembelajaran yang diantaranya;

- Ceramah interaktif;
- Diskusi Kelompok;
- Simulasi/Unjuk Kerja.

G. Media

Dalam pembelajaran modul ini menggunakan alat bantu dan media yang berupa;

- a. Laptop;
- b. Komputer/PC;
- c. *Zoom Cloud Meeting*.

H. Alokasi Waktu

Alokasi waktu yang dipergunakan dalam pembelajaran dalam modul ini dengan estimasi waktu sebagai berikut:

- Estimasi Waktu Bab Standar Pelayanan dengan sub bab Konsepsi Standar pelayanan, Penyusunan standar pelayanan dan Pembahasan dan Penetapan standar pelayanan, terdiri atas ;

$$2 \text{ JP (TEORI) } + 2 \text{ JP (LATIHAN) } = 4 \text{ JP (TOTAL)}$$

- Estimasi Waktu Bab Pengelolaan Pengaduan dengan sub bab Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, dan Penyelesaian pengaduan pelayanan publik, terdiri atas;

$$1 \text{ JP (TEORI)} + 2 \text{ JP (LATIHAN)} = 3 \text{ JP (TOTAL)}$$

$$\text{TOTAL} = 7 \text{ JP (7 JP = 315 menit)}$$

I. Petunjuk Belajar

Materi pembelajaran mengenai konsep pelayanan dan pengelolaan pengaduan wajib diikuti peserta sebagai seorang aparatur sipil negara sebelum melanjutkan pada materi pembelajaran lainnya. Materi konsep pelayanan dan pengelolaan pengaduan menjadi prasyarat sebagai abdi negara dalam memberikan pelayanan publik serta sebagai seorang penyuluh hukum yang juga merupakan pelayanan publik dalam kegiatan penyuluhan hukum di masyarakat sebelum mempelajari modul materi lainnya yang berkaitan khusus dengan kegiatan penyuluhan hukum. Oleh karena itu materi ini merupakan dasar dan pedoman bagi para penyuluh hukum dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

Indikator Keberhasilan : *Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan memahami dan dapat menyusun standar pelayanan*

Dalam bab standar pelayanan modul ini akan mempelajari mengenai konsepsi pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan dan pembahasan dan penetapan standar pelayanan.

A. Konsepsi Standar Pelayanan Publik

Salah satu kebutuhan manusia sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Oleh karena itu Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat konstitusi. Menurut H. Juniarso, “pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhannya dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraannya¹⁵. Sementara itu, menurut Gabriel Joseph,

¹⁵ Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 32

pelayanan publik adalah layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).¹⁶ Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir¹⁷ (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pengertian pelayanan publik secara normatif dapat dipahami melalui Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Pelayanan Publik, yang dirumuskan: “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. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan

¹⁶ ibid

¹⁷ Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan negara kepada masyarakat dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik yang merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk dalam upaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang diberikan.¹⁸ Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹⁹

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.²⁰

¹⁸ file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf, unduh tanggal 27 september 2021, jam 19.45 wib

¹⁹ Lampiran Keputusan Menteri! Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik angka romawi V Penyelenggaraan Pelayanan Publik

²⁰ Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya, <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/>, unduh 4 oktober 2021, jam 11.00

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Dasar Hukum Pelayanan Publik yang dijadikan payung hukum bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat terkait pelayanan publik dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan tidak berbeda jauh dengan tujuan hukum, khususnya untuk memberikan kepastian bagi terwujudnya hak dan kewajiban secara seimbang dan adil bagi setiap anggota masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini tersirat dalam konsiderans atau pertimbangan UU Pelayanan Publik, yang dirumuskan, bahwa: “sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas”²¹.

Jadi, pelayanan publik mengandung 2 (dua) sisi, yaitu merupakan hak bagi setiap anggota masyarakat tanpa adanya diskriminasi, dan juga merupakan kewajiban negara sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lain. Sedangkan pemerintah, berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya. Jadi, pelayanan publik mengandung 2 (dua) sisi, yaitu merupakan hak bagi setiap anggota masyarakat tanpa adanya diskriminasi, dan juga merupakan kewajiban negara sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

²¹ Bab Menimbang huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.²²

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan

²² Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya..

kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

3. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

4. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

5. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

6. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain.

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;

4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa.

Dalam hal Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik, Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik, kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Pasal 105 UU

No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif dan lainnya.

UU pelayanan Publik yang telah dirilis memiliki 4 tujuan, yakni: ²³

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

Standar Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

²³ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Penyelenggara berkewajiban: ²⁴

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

²⁴ Pasal 15, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil

dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.²⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: ²⁶

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Fungsi UU-Pelayanan Publik memberikan dasar hukum bagi penyelenggara dan/atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus bertujuan untuk memberikan dasar hukum yang tegas dan pasti apa yang menjadi wewenang penyelenggara dan/atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, maka diharapkan dalam pelayanan publik tidak terjadi penyalahgunaan wewenang maupun kesewenang-wenangan dalam pelayanan terhadap penerima atau pengguna layanan publik.²⁷

²⁵ file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf, unduh tanggal 27 september 2021, jam 19.45 wib

²⁶ UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 8 ayat 2

²⁷ Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 39

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

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.²⁸

Maka untuk itu perlu, negara selaku penyelenggara pelayanan publik yang diberi tugas untuk melayani kebutuhan masyarakat untuk terus bisa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

²⁸ Pasal 1 angka 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.²⁹

Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Dalam rangka pelayanan publik kepada masyarakat, tugas dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara yang salah satu fungsinya adalah menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pembinaan hukum nasional yang dilaksanakan oleh badan pembinaan hukum nasional.³⁰

Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh UU Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung maka kepada penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

²⁹ Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³⁰ Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, pasal 2

Adapun Masyarakat yang dimaksud adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.³¹

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

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.³²

Adapun tujuan dari pembentukan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan

³¹ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor : 15 Tahun 2014 Tanggal : 2 Mei 2014, BAB II huruf A angka 5

³² UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, Pasal 1 Angka 7

masyarakat. Sedangkan Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.³³

B. Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam 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 adalah tolak 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.³⁴ 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.

Tujuan dan Sasaran Pedoman Standar Pelayanan:

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja

³³ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor : 15 Tahun 2014 Tanggal : 2 Mei 2014, BAB I huruf B

³⁴ Pasal 1 angka 7 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan merupakan salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait yang dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.³⁵

Setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:³⁶

- 1) Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
- 2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

³⁵ Pasal 20 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

³⁶ Pasal 21 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau

jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi: ³⁷

- 1) 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.

³⁷ BAB III Huruf A Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor : 15 Tahun 2014 Tanggal : 2 Mei 2014

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) Sistem, mekanisme, dan 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) Jangka waktu pelayanan; 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. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.
- 4) 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.

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. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
- 5) 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 pengaduan, saran dan masukan/apresiasi; 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.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan.

A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

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. 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 besarnya, 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. 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 antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan³⁸

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

³⁸ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor : 15 Tahun 2014 Tanggal : 2 Mei 2014, hlm. 10

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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.

C. Pembahasan dan Penetapan Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan Publik ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.³⁹

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁴⁰

Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan,⁴¹ hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam aturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Karena pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Sedangkan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

³⁹ Pasal 1, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

⁴⁰ Ibid, lampiran bab II Huruf A angka 1

⁴¹ PASAL 2, IBID

Dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini, 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 tujuan dan sasaran dari penyusunan penetapan dan penerapan pedoman standar pelayanan publik ini adalah;

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan

baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi: ⁴²

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

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

⁴² PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 3

telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan 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 diakomodasi 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.

Penetapan Maklumat Pelayanan Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Contoh: ⁴³

(KOP SURAT) MAKLUMAT PELAYANAN "DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU" Jakarta,..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
--

⁴³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:⁴⁴

- 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) Konsistensi; dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- 3) Partisipatif; penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 4) Akuntabel; hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 5) Berkesinambungan; standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- 6) Transparansi; harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- 7) 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.

⁴⁴ Lampiran peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, hlm. 4

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
- b. meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah; dan
- c. meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

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. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

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.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Standar Pelayanan Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:⁴⁵
 - 1) Unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan;
 - 2) Unit kerja telah memaklumkan standar pelayanan;
 - 3) Unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan; dan
 - 4) Unit kerja telah melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.
- b. Budaya Pelayanan Prima Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:
 - 1) Unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan berupa kode etik, estetika, *capacity building* dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima;
 - 2) Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media;
 - 3) Unit kerja telah memiliki sistem *reward and punishment* bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar;
 - 4) Unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/ terintegrasi; dan
 - 5) Unit kerja telah melakukan inovasi pelayanan.
- c. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

⁴⁵ <http://rutanbantul.kemenkumham.go.id/index.php/zona-integritas/wbk-wbbm/penataan-kualitas-layanan-publik>,

- 1) Unit kerja telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
- 2) Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka; dan
- 3) Unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat.

BPHN Kementerian Hukum dan HAM RI tengah gencar membangun sejumlah aplikasi berbasis teknologi informasi (IT) untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari terkait penataan regulasi dan pelayanan hukum. Langkah ini sejalan dengan komitmen dari Kementerian Hukum dan HAM RI akhir tahun kemarin terkait Revolusi Digital di bidang pelayanan publik.

Adapun kelima aplikasi yang telah ada di BPHN dalam rangka informasi pelayanan publik dimaksud, yakni ;

1. New Website BPHN dengan fitur pelayanan online yang lengkap;
2. Aplikasi SIPAKET untuk pengajuan penilaian angka kredit JF Penyuluh Hukum di seluruh Indonesia;
3. Aplikasi e-Monev Legislasi untuk pemantauan rencana legislasi;
4. Aplikasi SiRenkum untuk perencanaan legislasi dan penyelarasan naskah akademik; dan
5. Aplikasi Simasdaskum untuk pembentukan dan evaluasi Desa/Kelurahan Sadar Hukum di seluruh Indonesia.

Pusdatin sendiri saat ini tengah mengerjakan 3 (tiga) aplikasi BPHN untuk menunjang tugas dan fungsi BPHN, yakni

- SIMASDASKUM (Sistem Informasi Masyarakat Cerdas Hukum),
- Aplikasi Perencanaan Hukum Nasional dan
- Aplikasi e-Dupak Analisis Hukum.

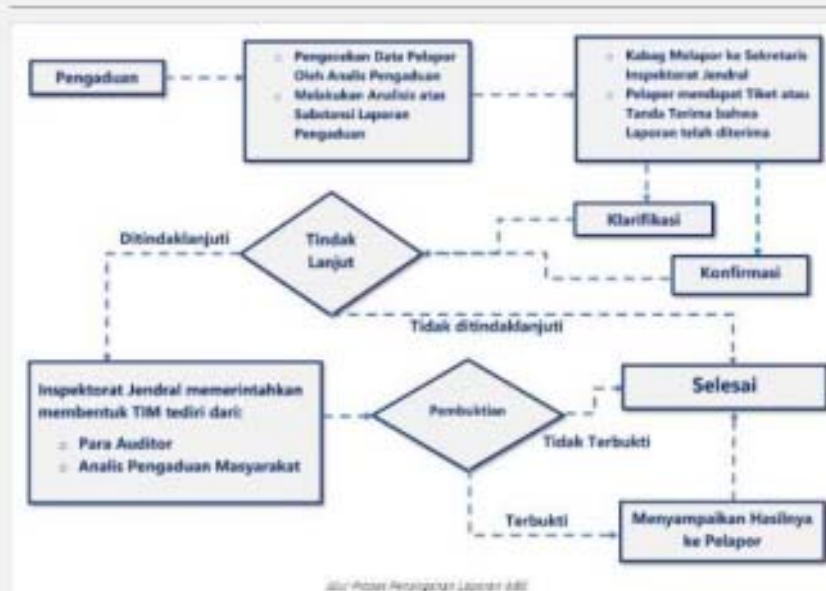
Contoh:

Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Publik

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
2.	Persyaratan	1. Masyarakat mengajukan pengaduan tertulis dengan memuat: a. Nama dan alamat lengkap; b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau non material yang diderita; c. Permintaan penyelesaian pengaduan yang diajukan; d. Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. Ditujukan kepada Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara Jalan Basuki Rachmat, Kelurahan Benpasi, Kecamatan Kota Kefamenanu. 2. Memasukkan surat pengaduan ke kotak saran/pengaduan Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda TTU atau datang langsung di Kantor Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda TTU dan menyampaikan pengaduan secara lisan.

3.	Prosedur	1. Pengguna Layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis Kepada Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara melalui kotak saran/pengaduan Bagian Organisasi dan Tatakaksana atau langsung ke Kantor Bagian Organisasi dan Tatalaksana; 2. Pengguna Layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan secara lisan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana atau Kepala Sub Bagian; 3. Pengguna Layanan (Pengadu) menunggu hasil tindak lanjut pengaduan dari Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara; 4. Pengguna Layanan (Pengadu) menerima hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan baik secara lisan maupun secara tertulis.
4.	Waktu Penyelesaian	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis, ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara Jalan Basuki Rachmat, Kelurahan Benpasi, Kecamatan Kota Kefamenanu 2. Telepon : (0388) 31027 psw. 223 3. Kotak Saran/ Pengaduan Bagian Organisasi dan Tatalaksana; 4. Email: orta@organisasi.ttukab.go.id 5. LAPOR!-SP4N

Alur Proses Penanganan Laporan WBS



SOP KONSULTASI HUKUM LANGSUNG

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						Waktu Baku		
		Kepolisian	Kabid Pembudayaan	Kasubid Pengkaderan Hukum Langsung dan Tidak Langsung	Tim Pembudayaan (Pembudayaan Hukum)	Fungsional Pengkaderan Hukum	Masyarakat Umum	Pengelolaan	Waktu	Output
1	Mengajukan permohonan konsultasi hukum							Sosial - sistem permohonan konsultasi	30 menit	Mengisi formulir dan menyerahkan formulir kepada petugas konsultasi
2	Mengajukan dan memberikan surat/nomor kepada petugas konsultasi hukum								60 - 90 menit	Masyarakat mendapatkan laporan konsultasi hukum
3	Pembuatan laporan konsultasi hukum							Komputer, Papan, dan Bantu Konsultasi Hukum	5 hari	Laporan Konsultasi Hukum
4	Melaksanakan pelaksanaan terhadap laporan konsultasi							Laporan Konsultasi Hukum	5 hari	Laporan Konsultasi Hukum
5	Hasil konsultasi di data							Laporan Konsultasi Hukum	60 menit	Laporan Konsultasi Hukum
6	Hasil konsultasi di panel							Laporan Konsultasi Hukum	1 hari	Laporan Konsultasi Hukum
7	Hasil konsultasi di sandangan								-	Laporan Konsultasi Hukum
8	Di data dan monitoring hasil konsultasi untuk bahan laporan akhir								60 menit	Fotokopi Laporan Konsultasi Hukum untuk bahan laporan akhir
9	Hasil laporan akhir konsultasi diserahkan ke Pengkaderan Hukum							Bantu Hasil Konsultasi Hukum	30 menit	Laporan Akhir
10	Selesai									

SOP KONSULTASI HUKUM TIDAK LANGSUNG

		Pelayanan					Mata Rantai			Rat	
No	Kegiatan	Pengantar Jemput	KAPUSLUH	KAND	KARUBU	Perpustakaan Hukum	Admin	Perengkapan	Waktu	Out Put	
1	Pelugas admin konsultasi Hukum Tidak Langsung mendistribusikan kasus konsultasi hukum dari masyarakat yang masuk melalui website ke akun google drive sesuai website yang telah terintegrasi dengan terdapat google id atau email media sosial yang dimiliki oleh Pusat Peradilan dan Bantuan Hukum kepada para pejabat fungsional penyuluh hukum sebagai Konsultan Hukum atau Penyuluh Hukum langsung menyampaikan kasus konsultasi hukum dari masyarakat ke id.								10 menit	Berkas pertanyaan	
2	Penyuluhan akan permasalahan hukum yang diterima JPT Penyuluhan Hukum. Jika dalam waktu yang telah ditentukan jawaban belum diberikan kepada Pelugas Admin, maka Pelugas Admin mempunyai wewenang untuk mencari kasus konsultasi hukum tersebut dan mendistribusikan kembali kepada JPT Penyuluhan Hukum yang terintegrasi dengan spesifikasi keahlian bidang hukum yang dipin.								1 hari kerja	Berkas Jawaban konsultasi hukum	
3	Konsultan Hukum mengklarifikasi kasus dan mendistribusikan tanda tangannya pada berkas konsultasi hukum yang telah ada jawabannya.									Berkas Jawaban konsultasi hukum yang diandatangani penyuluhan hukum	
4	Pemeriksaan jawaban oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan jenjang jabatannya. Jika jawaban konsultasi hukum belum memenuhi landasan hukum yang berlaku sesuai dengan kasus yang diajukan, maka jawaban tersebut akan ditandatangani kepada JPT Penyuluhan Hukum yang bersangkutan untuk diberikan diuraikan dengan alasan pengembalian konsultasi hukum.								1 hari kerja	Jika JPT Penyuluhan Hukum/Konsultan Hukum telah memberikan jawaban sesuai hari kerja yang diberikan dalam SOP, maka tidak diberikan pertanyaan konsultasi hukum akibat mangkir pertanyaan yang diajukan sebelumnya	
5	Dalam hal permasalahan hukum tersebut ternyata perlu ditindaklanjuti ke arah litigasi, maka konsultan hukum harus memberikan informasi kepada pemohon konsultasi hukum atau pihak agar didampingi dan Pengantar atau adokat yang memiliki izin untuk mewakili di pengadilan, karena pejabat fungsional penyuluhan hukum sebagai konsultan hukum hanya dapat melakukan kegiatan non litigasi antara lain konsultasi hukum.										
6	Pengantar JPT Penyuluhan Hukum dari pejabat yang berwenang									Berkas yang diandatangani	
7	Dipublikasikan jawaban Konsultasi Hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari Pejabat Yang Berwenang									Tersedia dan website	
8	Selesai										

Selamat Datang di WBS Kemenkumham

Laporkan segala kegiatan yang berindikasi pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI. Bentuk materi pelanggaran yang dilaporkan:

1. Pelanggaran Disiplin Pegawai
2. Penyalahgunaan Wewenang, Mal Administrasi dan Pemerasan/Penganiayaan
3. Perilaku Amoral/Perselingkuhan dan Kekerasan dalam Rumah Tangga
4. Korupsi
5. Pengadaan Barang dan Jasa/BAMA
6. Pungutan Liat, Peraloan, dan Pengurusan Dokumen
7. Narkoba
8. Pelayanan Publik
9. Laporan dan Klarifikasi

D. Latihan

Diskusikan dalam kelompok terdiri dari 3 (tiga) orang, jelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik dan buat STANDAR PELAYANAN sesuai dengan ditempat kerja anda secara berkelompok, dengan format dibawah ini:

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

E. Rangkuman

1. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
 - 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. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:
 - 1) Identifikasi Persyaratan
 - 2) Identifikasi Prosedur
 - 3) Identifikasi Waktu
 - 4) Identifikasi Biaya/Tarif
 - 5) Identifikasi Produk Pelayanan
3. 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.

F. Evaluasi

1. Apa fungsi standar pelayanan dalam hal pelayanan publik?
2. Apa saja ruang lingkup pelayanan publik?
3. Apa yang harus dilakukan oleh penyelenggara sebelum menerapkan standar pelayanan?

G. Umpan Balik

Bagi peserta pelatihan yang mampu menyusun standar pelayanan dan menjawab evaluasi materi pada bab ini, berarti peserta pelatihan telah menguasai materi dengan baik dan benar.

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN

Indikator Keberhasilan : Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat mensimulasikan pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pelayanan publik

Dalam bab pengelolaan pengaduan modul ini akan dipelajari pembahasan sesuai dengan subbab yang terdiri atas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, serta Penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

A. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Jika mendengar istilah “*Pengaduan*”, kita pada umumnya mempersepsikan kata tersebut dengan sesuatu yang buruk atau negatif, bahkan ketika terdapat pengaduan dalam pelayanan publik, pemerintah sering kali justru melakukan *counter attack* terhadap masyarakat yang mengadu, padahal jika mengacu pada Peraturan Perundang-undangan, istilah pengaduan dalam pelayanan publik merupakan kata atau tindakan yang bersifat positif bahkan membangun.⁴⁶

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi

⁴⁶ Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>, unduh tgl 4 okt 2021, jam10.30

secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah daerah, wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat merupakan bentuk koreksi untuk perbaikan pelayanan. pengaduan pelayanan publik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan asas penyelesaian secara cepat, akurat, dan tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan dan Penyelenggara wajib menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya.⁴⁷ Oleh karena itu, pengelola pelayanan publik juga diminta segera mengimplementasikan amanat tersebut melalui pemanfaatan aplikasi pengaduan.

Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi: ⁴⁸

⁴⁷ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 11

⁴⁸ Pasal 8 ayat 2, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Definisi pengaduan terdapat di banyak peraturan, salah satunya terdapat pada 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.

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam UU Pelayanan Publik dikenal Pembina, Penanggung-jawab dan Pelaksana pelayanan publik. Pembina pelayanan publik mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggungjawab. Pembina pelayanan publik pada instansi pemerintah pusat adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya. Sedangkan Pembina

pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah adalah gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota. Organisasi penyelenggara pelayanan publik tersebar pada berbagai sektor publik. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Dalam hal untuk kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik maka penyelenggara dapat membentuk tim atau satuan tugas untuk guna melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing instansi. 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.⁴⁹

Maka dari itu, setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Penyediaan sarana pengaduan juga harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus. Untuk melengkapi segala kebutuhan akan sarana dan prasarana dengan menyediakan sarana informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.⁵⁰

⁴⁹ Pasal 1 angka 6 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

⁵⁰ Pasal 3 jo pasal 4

Dalam rangka memberikan pelayanan publik terkait pengaduan, maka Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya: ⁵¹

- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
- b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
- c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Formulir tersebut wajib diisi oleh pengadu sesuai dengan ketentuan tersebut diatas, dan bagi pengadu yang tidak bisa menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib untuk membantu mengisi formulir pengaduan sesuai dengan yang disampaikan oleh pengadu. Formulir tersebut digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung ke unit atau instansi yang bersangkutan serta Penyelenggara pelayanan pengaduan wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung yang disediakan dimasing-masing unit/ instansi yang bersangkutan. Selain disediakan formulir pengaduan tersebut, Penyelenggara dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat, dan telepon.

Sementara penanggung jawab pelayanan publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga yang bertugas mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan pada setiap satuan kerja serta melaporkan kepada Pembina tentang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik. Sementara pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara

⁵¹ Pasal 5

yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Untuk itu dalam hal pengelolaan Pengelola wajib memberikan pelayanan dengan:⁵²

- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
- f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Pengelola dilarang: ⁵³

- a. menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Penyelenggara pelayanan publik 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

⁵² Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 13

⁵³ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 14

kegiatan pelayanan publik. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik sesuai Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Pembentukan sarana pengaduan dan penugasan pengelola pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Turunan dari Pasal 36 dan Pasal 37 adalah Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pelanggaran pelayanan publik sering disebut maladministrasi. Pengertian Maladministrasi menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, melakukan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perorang. Secara sintaksis substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai sebagai berikut:⁵⁴

- a. Perilaku dan perbuatan melawan hukum,
- b. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang,
- c. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu,
- d. Kelalaian,
- e. Pengabaian kewajiban hukum,

⁵⁴ The journal, memahami maladministrasi, <https://rivaldinotes.wordpress.com/2018/02/06/memahami-maladministrasi/>, unduh tanggal 12 oktober 2021, jam 08.25 wib

- f. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
- g. Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan,
- h. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial,
- i. Bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dari definisi tersebut, secara eksplisit disebutkan bahwa kerugian bagi masyarakat dan orang perorang yang terkait dengan pelayanan publik menjadi substansi wewenang Ombudsman. Sedangkan kerugian keuangan negara (korupsi) merupakan wewenang kepolisian, kejaksaan dan/atau Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Meski demikian, Ombudsman dapat bekerjasama dengan KPK dan instansi yang terkait dalam pemberantasan korupsi yang berindikasi banyak terjadi di sektor pelayanan publik. Adapun jenis-jenis pelanggaran pelayanan publik (maladministrasi) yang sering terjadi adalah:

1. Penundaan berlarut; menunda-nunda pelayanan sehingga berujung pada kerugian masyarakat.
2. Tidak memberikan pelayanan; petugas tidak mau memberikan pelayanan dengan berbagai macam alasan yang tidak logis.
3. Tidak kompeten; petugas pelayanan tidak profesional dalam menjalankan tugasnya.
4. Penyalahgunaan wewenang; petugas pelayanan menyalahgunakan wewenang yang dimilikinya untuk tujuan tertentu yang melanggar peraturan perundang-undangan.
5. Permintaan imbalan uang, barang dan/atau jasa; petugas pelayanan meminta imbalan (uang, barang dan jasa) diluar dari ketentuan dan standar layanan.
6. Penyimpangan prosedur; petugas pelayanan tidak mematuhi standar operasional dan prosedur (SOP) dalam melayani masyarakat.

7. Bertindak Tidak Layak/Tidak Patut; petugas pelayanan melakukan tindakan yang tidak patut/tidak layak seperti melakukan kekerasan fisik atau kekerasan psikis.
8. Berpihak; petugas pelayanan mengambil keputusan yang menguntungkan satu pihak saja.
9. Konflik kepentingan; petugas pelayanan memiliki kepentingan pribadi dari obyek yang diadukan masyarakat.
10. Diskriminasi; petugas pelayanan membedakan masyarakat yang dilayaninya seperti suku, ras, agama dan jenis kelamin tertentu.

Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini, berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat menjadi UU Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik. Materi pengelolaan pengaduan yang disusun oleh penyelenggara pelayanan publik ini sekurang-kurangnya meliputi:⁵⁵

- a. identitas pengadu;
- b. prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
- d. prioritas penyelesaian pengaduan;
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;

⁵⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 37

- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan;
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Kewajiban Penyelenggara pelayanan publik, dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib;⁵⁶

- 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.

Pengaduan pelayanan publik oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat untuk turut serta sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan yang diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, ada 3 (tiga) hal yang menjadi fokus pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini, terutama mengenai :

- (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.

⁵⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pasal 2 ayat 1,2

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 UU Pelayanan Publik. 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 UU tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

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 Pemerintah Daerah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya dapat segera terhubung dengan LAPOR agar penanganan pengaduan dapat terintegrasi secara nasional.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik menggunakan tata kelola pengaduan⁵⁷ yang terus berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Maka pemerintah harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh *stakeholder* pelayanan publik, dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai penggunan pelayanan publik.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu:

- (1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb;
- (2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
- (3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
- (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
- (5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

⁵⁷ Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>, unduh tgl 4 okt 2021, jam10.30

Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) melalui Direktorat Aperatur Negara telah melakukan kajian yang dalam kesimpulannya, Bappenas memberikan beberapa rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya:⁵⁸

- (1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan;
- (2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas;
- (3) Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan;
- (4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan;
- (5) Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh *Stakeholder* (pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan).

Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pelayanan publik sebagaimana yang telah dituangkan dalam UU Pelayanan Publik dijadikan sebagai acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi kepada pelayanan, terutama pelayanan publik. 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.⁵⁹

⁵⁸ Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>, unduh tgl 4 okt 2021, jam10.30

⁵⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pasal 1 angka 1

Untuk itu, maka Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat efektif dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

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.⁶⁰

Untuk itu, maka Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan baik yang berasal penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini, maka setiap penyelenggara pelayanan publik harus membuat/ menetapkan standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik.

⁶⁰ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 2

Dalam rangka pelayanan pengaduan pelayanan publik ini, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada ;⁶¹

- Penyelenggara,
- ombudsman, dan/atau
- Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan terhadap: ⁶²

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.⁶³ Dan kepada masyarakat yang telah melakukan pengaduan tersebut akan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁴ Proses dan mekanisme pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan dari penyelenggara dan pengaduan tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. jika pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian maka penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya. ⁶⁵

Pengaduan harus disampaikan secara tertulis yang memuat:

- a. nama dan alamat lengkap;

⁶¹ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 40 ayat 1

⁶² UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 40 ayat 3

⁶³ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 42 ayat 1

⁶⁴ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 40 ayat 2

⁶⁵ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 43

- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Dalam hal mekanisme dan proses pengaduan ini, maka pihak penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan sebagai bukti bagi pengadu bahwa pengaduannya sudah diterima oleh penyelenggara dan/atau ombudsman.⁶⁶

Dalam hal ada kerugian materiil atau immateriil yang diderita oleh pengadu, maka pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya dan tidak menutup kemungkinan atau dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan, hal ini sebagai salah satu bentuk perlindungan secara hukum bagi pengadu.

Tanda terima pengaduan sekurang-kurangnya memuat: ⁶⁷

- a. identitas pengadu secara lengkap;
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
- d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.

Ketika berkas pengaduan dari pengadu sudah diterima oleh pihak penyelenggara dan atau ombudsman ini, maka Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat

⁶⁶ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 44 ayat 1

⁶⁷ Ibid, Pasal 44 ayat 2

paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sesuai dengan isi muatan pengaduan yang dibuat oleh pengadu secara tertulis tersebut.⁶⁸

Dalam hal delik aduan pengadu dinyatakan tidak lengkap, maka;

- pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman⁶⁹
- pengadu dianggap mencabut pengaduannya, jika sampai batas waktu yang telah ditentukan pengadu tidak melengkapi materi aduannya.⁷⁰

Pengaduan yang dibuat oleh pengadu akan diteruskan atau ditujukan untuk diberikan sanksi terkait;

- Jika pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana;
- Jika pengaduan terhadap Pelayanan barang publik; ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara dalam hal;
 - ▶ pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah
 - ▶ pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha
 - ▶ penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah
 - ▶ penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha
 - ▶ tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan

⁶⁸ Ibid, Pasal 44 ayat 3

⁶⁹ Ibid, Pasal 44 ayat 4

⁷⁰ Ibid, Pasal 44 ayat 5

dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

- Jika Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen maka ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan. Terkait dengan:
 - ▶ penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha;
 - ▶ pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha;
 - ▶ tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

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 terukur⁷¹. Dengan adanya UU Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja

⁷¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 9

penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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 publik⁷². Sedangkan Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!⁷³ Untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini, maka penyelenggara pelayanan publik wajib;⁷⁴

- 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.

Sarana pengaduan yang dimaksud dalam huruf a diatas adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.⁷⁵

⁷² Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 3

⁷³ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 1 jo. Pasal 1 ayat 3

⁷⁴ PERPRES No. 76 tahun 2013, Pasal 1 ayat 2

⁷⁵ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 10

Dalam pembatasan kepada pihak lain terkait sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik ini, Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.⁷⁶

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.⁷⁷

Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.⁷⁸

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.⁷⁹ Termasuk dalam hal kepemilikan dalam bentuk saham bagi penyelenggara yang berbentuk BUMN, BUMD yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, maka saham kepemilikan tersebut dilarang untuk dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung

⁷⁶ UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pasal 26

⁷⁷ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 6

⁷⁸ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 7

⁷⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 8

melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dan perbuatan tersebut mengakibatkan batal demi hukum.⁸⁰

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.⁸¹

Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional⁸²: Penerimaan Pengaduan 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;

⁸⁰ UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 27

⁸¹ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional., Huruf B angka 10

⁸² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

- f. website;
- g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
- h. dan lainnya

Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan:

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 – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

Pemberian sanksi oleh atasan bagi penyelenggara dan pelaksana, yakni;⁸³

- Pemberian sanksi oleh atasan satuan kerja penyelenggara kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan seperti Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- Pemberian sanksi oleh atasan pelaksana kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran seperti Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pemberian sanksi tersebut diatas dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

⁸³ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 41 jo pasal 40

Dalam praktiknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sejumlah langkah telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki sistem pengaduan masyarakat. Langkah tersebut seperti mengubah sistem pengaduan menjadi digital atau yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!, yang lebih memudahkan masyarakat untuk memberi masukan dan kritikan terhadap pelayanan publik. SP4N-LAPOR!, bertujuan untuk melakukan seleksi, penilaian dan memberi penghargaan pada penyelenggara pelayanan publik yang dianggap mengelola pengaduan secara baik. Kompetisi juga dilaksanakan sebagai evaluasi sejauh mana pelaksanaan SP4N dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Selain dapat diadukan kepada Instansi penyelenggara layanan, keluhan terkait pelayanan publik juga dapat dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, yang saat ini telah memiliki perwakilan di seluruh provinsi (34 Perwakilan) di Indonesia. Untuk itu, kepada masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, jika pengaduannya terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke Ombudsman R.I Pusat atau di kantor perwakilan provinsi seluruh Indonesia.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan

pelayanan itu sendiri ke depannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, maka para penyedia pelayanan harus menangani serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat sebagai sebuah tindak lanjut pengaduan masyarakat yang merupakan hal yang paling penting, karena disaat masyarakat pesimis terhadap sebuah layanan, maka tugas pemberi layanan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, agar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dapat kembali muncul.⁸⁴

B. Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan akses kepada masyarakat dan pegawai dalam memberikan laporan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran kode etik, disiplin, dan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, maka Kementerian Hukum dan HAM mengeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012) sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (Permenkumham No 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas

⁸⁴ Tingkatkan Pelayanan Publik, Melalui Penanganan Pengaduan, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>, unduh tanggal 4 okt 2021, jam 11.06

Permenkumham No. 25 Tahun 2012). Dalam peraturan menteri perubahan kedua tersebut yang dalam hal penanganan laporan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran kode etik, disiplin, dan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia juga telah mengakomodir keberadaan *whistleblowing system* secara elektronik. Dalam peraturan menteri tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan pula perlindungan dan penghargaan bagi pegawai yang melaporkan terjadinya pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 17 Tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2012 terutama di lingkungan instansi pemerintahan yang dituntut selalu memberikan pelayanan publik yang terbaik bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.

Pengertian dari Pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disebut Pegawai adalah pegawai negeri sipil yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud Pelapor terdiri atas ;

- Pegawai; atau
- Masyarakat;

yang memberikan pengaduan adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan dugaan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.⁸⁵

⁸⁵ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Pasal 1 angka 2

Pengertian Laporan Pengaduan adalah aduan yang disampaikan oleh Pegawai atau masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan dugaan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia⁸⁶

Pegawai atau masyarakat dapat menyampaikan Laporan Pengaduan yang meliputi adanya dugaan: ⁸⁷

- a. pelanggaran kode etik Pegawai;
- b. pelanggaran disiplin Pegawai; dan
- c. tindak pidana,

yang kesemuadugaan tersebut diatas yang dilakukan oleh Pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan menjadi suatu kewajiban bagi setiap pegawai untuk menyampaikan Laporan Pengaduan jika melihat atau mengetahui dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan/atau tindak pidana⁸⁸, sedangkan untuk masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan tersebut. Sanksi bagi pegawai yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dapat dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Unit Layanan Pengaduan adalah unit pelaksana penanganan laporan pengaduan.⁸⁹ Unit Layanan Pengaduan pada unit utama, kantor wilayah, dan unit pelaksana teknis.⁹⁰

⁸⁶ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012 TENTANG PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA, Pasal 1 angka 3

⁸⁷ Permenkumham No 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Permenkumham No. 25 Tahun 2012, Pasal 2

⁸⁸ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012TENTANG PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA, Pasal 3 ayat 1

⁸⁹ Permenkumham No 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Permenkumham No. 25 Tahun 2012, Pasal 1 angka 4

⁹⁰ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012TENTANG PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA, Pasal 4

Unit Layanan Pengaduan mempunyai tugas: ⁹¹

- a. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Laporan Pengaduan;
- b. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
- c. menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada Pelapor;
- d. melakukan telaahan Laporan Pengaduan; dan
- e. menyiapkan laporan hasil telaahan untuk disampaikan kepada Inspektur Jenderal atau kepala satuan kerja.

Adapun mekanisme penyampaian Laporan Pengaduan oleh pelapor dapat disampaikan secara:

- a. langsung; yang disampaikan kepada Unit Layanan Pengaduan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau Unit Layanan Pengaduan pada setiap unit utama, kantor wilayah, dan unit pelaksana teknis.⁹²
- b. tidak langsung dapat disampaikan melalui: ⁹³
 1. laman resmi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
 2. laman resmi Inspektorat Jenderal;
 3. PO Box 3489;
 4. saluran telepon pengaduan kepada:

NO.	JABATAN	NO. TELP.
1	Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia	08111377801
2	Sekretaris Jenderal	08111377802
3	Inspektur Jenderal	08111377803

⁹¹ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia , Pasal 6

⁹² Permenkumham No 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Permenkumham No. 25 Tahun 2012, Pasal 6 ayat 2

⁹³ ibid, Pasal 6 ayat 3

5. saluran pengaduan melalui *wbs.kemenkumham.go.id*; dan/atau
6. saluran pengaduan lainnya.

Dalam hal pembuatan Laporan Pengaduan oleh pelapor paling sedikit memuat: ⁹⁴

- a. identitas pelapor;
- b. identitas terlapor;
- c. tempat kejadian;
- d. waktu kejadian; dan
- e. kronologis kejadian; serta harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.⁹⁵

Berkas Laporan Pengaduan, termasuk yang tidak memuat dan tidak melampirkan identitas Pelapor, tetap wajib ditindaklanjuti oleh Unit Layanan Pengaduan⁹⁶, dan jika ada identitas Pelapor yang diketahui, maka Unit Layanan Pengaduan dan/atau Pegawai wajib untuk merahasiakan identitas Pelapor dan bagi Anggota Unit Layanan Pengaduan dan/atau Pegawai yang terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹⁷

Proses Pemeriksaan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;

1. Unit Layanan Pengaduan melakukan telaahan Laporan Pengaduan dan penelaahan laporan pengaduan sesuai dengan kewenangannya dalam jangka waktu paling lama 14

⁹⁴ *ibid*, Pasal 7 ayat 1

⁹⁵ *ibid*, Pasal 7 ayat 2

⁹⁶ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 8

⁹⁷ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 9

(empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya Laporan Pengaduan.⁹⁸

2. Unit Layanan Pengaduan Pusat melakukan pengelolaan dan penelaahan Laporan Pengaduan sesuai dengan kewenangannya
3. Telaahan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari terhitung sejak tanggal diterimanya Laporan Pengaduan.⁹⁹
4. Dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak tanggal selesainya telaahan Laporan Pengaduan. Hasil telaahan Laporan Pengaduan disampaikan kepada
 - a. pimpinan unit utama,
 - b. kantor wilayah, atau
 - c. unit pelaksana teknisuntuk dapat dilakukan pemeriksaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰⁰

Dalam hal hasil laporan pengaduan, Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai hasil Laporan Pengaduan dari Unit Layanan Pengaduan sesuai dengan tempat Laporan Pengaduan disampaikan.¹⁰¹

Dalam hal Hasil pemeriksaan terbukti melakukan pelanggaran, maka diberikan sanksi berupa: ¹⁰²

- a. pelanggaran kode etik Pegawai, Majelis Kode Etik menjatuhkan sanksi sesuai kewenangannya;

⁹⁸ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 10

⁹⁹ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 10 ayat 3

¹⁰⁰ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 11 ayat 1, ayat 2

¹⁰¹ Permenkumham Nomor 57 Tahun 2016 ttg perubahan ats permenkumham no. 25 th 2012, Pasal 18

¹⁰² PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 12

- b. pelanggaran disiplin Pegawai, atasan langsung atau tim pemeriksa mengusulkan penjatuhan sanksi kepada pejabat yang berwenang menghukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. dugaan tindak pidana; maka hasil pemeriksaan disampaikan kepada instansi yang berwenang.¹⁰³

Hasil pemeriksaan oleh pejabat yang berwenang dapat berupa;¹⁰⁴

- a. Bukan pelanggaran kode etik Pegawai; atau
- b. Bukan pelanggaran disiplin Pegawai.
- c. Dugaan tindak pidana
- d. Bukan pelanggaran kode etik pegawai
- e. Bukan pelanggaran disiplin pegawai

Untuk hasil pemeriksaan yang bukan tindak pidana berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, Maka Inspektur Jenderal dan/atau pimpinan unit utama, kepala kantor wilayah, dan kepala unit pelaksana teknis merekomendasikan pemulihan nama baik dilaporkan dan disampaikan pula kepada pejabat pembina kepegawaian. Terhadap hasil pemeriksaan adanya pelanggaran kode etik dan disiplin pegawai harus ditembuskan kepada inspektorat jenderal, dan sedangkan untuk semua pelanggaran dan dugaan tindak pidana baik yang terbukti maupun yang tidak terbukti, Inspektur Jenderal melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut pelaksanaan rekomendasi tersebut.¹⁰⁵ terhadap tindak lanjut dan hasil pemeriksaan atas

¹⁰³ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 13 ayat 2

¹⁰⁴ Permenkumham Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan atas permenkumham no. 25 Tahun 2012, Pasal 14

¹⁰⁵ Permenkumham Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan atas permenkumham no. 25 Tahun 2012, Pasal 17

laporan pengaduan, Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai hasil Laporan Pengaduan dari Unit Layanan Pengaduan sesuai dengan tempat Laporan Pengaduan disampaikan.¹⁰⁶

Pemberian sanksi bagi para pelaku berdasarkan peraturan menteri hukum dan HAM¹⁰⁷, diantaranya;

- Bagi pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik Pegawai atau pelanggaran disiplin Pegawai dapat **menjatuhkan hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau memerintahkan mengembalikan uang negara.
- Bagi pegawai yang ada dugaan melakukan tindak pidana; maka **hasil pemeriksaan disampaikan kepada instansi yang berwenang**.
- Bagi Anggota Unit Layanan Pengaduan dan/atau Pegawai yang terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor **dijatuhi hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Bagi Pejabat yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan **dijatuhi hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Bagi Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti membuat Laporan Pengaduan palsu dan/atau membuat Laporan Pengaduan yang bersifat fitnah, **dijatuhi hukuman disiplin** oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁰⁶ Permenkumham Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan atas permenkumham no. 25 Tahun 2012, Pasal 18

¹⁰⁷ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 20 ayat 3, pasal 22, pasal 23, pasal 24

- Bagi Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti mengganggu, menghambat, dan/atau menghalangi kelancaran proses kerja Unit Layanan Pengaduan, **dijatuhi hukuman disiplin** oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Bagi Pegawai yang dilaporkan beritikad baik untuk bekerjasama dengan pemeriksa dalam mengungkapkan Laporan Pengaduan, **hukuman disiplin dan sanksi moral dijatuhkan lebih ringan.**

Pemberian perlindungan bagi pelapor berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM diantaranya;

1. Menteri wajib memberikan perlindungan kepada Pegawai yang menyampaikan Laporan Pengaduan selama Laporan Pengaduan yang disampaikan memenuhi ketentuan laporan pengaduan. Perlindungan yang dimaksud dilakukan dengan cara: ¹⁰⁸
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. memberikan bantuan hukum; dan
 - d. meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang termasuk perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian.¹⁰⁹
2. Perlindungan diberikan sejak diterimanya Laporan Pengaduan.¹¹⁰

Menteri dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berbentuk piagam penghargaan.

¹⁰⁸ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 20 ayat 1

¹⁰⁹ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 20 ayat 2

¹¹⁰ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 19

Selain piagam penghargaan dapat diberikan penghargaan berupa:

- a. promosi jabatan;
- b. mutasi;
- c. rotasi;
- d. pendidikan dan latihan;
- e. bea siswa pendidikan; dan/atau
- f. penghargaan lainnya.

Penghargaan tersebut dapat diberikan kepada pelapor dalam hal Laporan Pengaduan:

- a. berdasarkan hasil pemeriksaan, terbukti telah terjadi pelanggaran kode etik Pegawai atau disiplin Pegawai; atau
- b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terbukti telah terjadi tindak pidana.

Dengan adanya Peraturan Menteri Hukum dan HAM ini tidak lain dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, perlu memberikan akses kepada masyarakat dan pegawai dalam memberikan laporan pengaduan baik secara langsung; maupun tidak langsung mengenai terjadinya pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui unit layanan pengaduan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal sesuai dengan kewenangannya. Serta Pada setiap unit utama, kantor wilayah, dan unit pelaksana teknis harus dibentuk Unit Layanan Pengaduan yang ditetapkan oleh pimpinan unit utama, kepala kantor wilayah, dan kepala unit pelaksana teknis. Selain itu dalam peraturan menteri hukum dan HAM ini juga memberikan perlindungan dan penghargaan bagi pegawai yang melaporkan terjadinya

pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Contoh Form Aplikasi Form Pengaduan Sekretariat Jenderal¹¹¹

C. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

Norma hukum UU Pelayanan Publik juga berfungsi sebagai dasar hukum pengajuan gugatan, artinya bahwa UU Pelayanan Publik dapat dijadikan batu uji bagi terselenggaranya pelayanan publik. UU Pelayanan Publik merupakan alat ukur atau parameter seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan oleh penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dengan baik. Dengan demikian, jika dalam pelayanan publik ditemukan penyimpangan norma dan/atau asas pelayanan publik, masyarakat dengan mendasarkan UU Pelayanan Publik dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan jenis pelanggarannya.

¹¹¹ <https://kemenkumham.go.id/layanan-publik/form-pengaduan-sekretarian-jenderal> , unduh tanggal 22 oktober 2021 jam 18.15 WIB

UU Pelayanan Publik juga dapat berfungsi untuk menjamin penyelesaian sengketa antara masyarakat penerima pelayanan dengan penyelenggara dan/atau pelaksana secara adil. Sebab bagaimanapun juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemungkinan terjadinya konflik tidak dapat dihindarkan. Gesekan kepentingan antara masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan atau penerima pelayanan publik dengan penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik sangat mungkin terjadi, sebab tidak selamanya apa yang diinginkan masyarakat selalu sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. UU-Pelayanan Publik, diharapkan juga memberikan dasar atau landasan bagi upaya pencegahan dan penanggulangan terjadinya konflik kepentingan antara masyarakat dengan penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik, dan juga antara masyarakat satu dengan yang lain yang memperoleh pelayanan publik¹¹².

Dalam fungsinya UU Pelayanan Publik sebagai landasan hukum pelayanan publik, dan juga sebagai dasar pengujian tindakan/ perbuatan penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik, maka jika terjadi gugatan masyarakat terhadap penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik, UU Pelayanan Publik dapat menjadi alat yang digunakan sebagai dasar hukum untuk menguji atau menilai apakah perbuatan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik yang digugat tersebut telah sesuai atau melanggar norma-norma hukum yang ditentukan di dalam UU Pelayanan Publik. Dengan demikian, hakim memiliki dasar hukum dan parameter yang jelas yang digunakan untuk menilai tindakan penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik tersebut.

¹¹² Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H., Hukum Pelayanan Publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), Surabaya, April 2009, hlm, 40

Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk itu maka Penyelenggara wajib menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya sebagai pelayan pengaduan pelayanan publik.¹¹³ Mekanisme penyelesaian pengaduan:¹¹⁴

- 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.¹¹⁵
- Setelah laporan pengaduan diterima, maka Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- 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.
- 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.

¹¹³ Pasal 11, *ibid*

¹¹⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 50

¹¹⁵ *Ibid*, Pasal 12,

- Terkait dengan permasalahan ganti kerugian ini, pihak ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus yang mekanisme dan tata caranya diatur lebih lanjut oleh peraturan ombudsman.

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.

Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut Tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang terbagi atas tingkat nasional dan tingkat instansi/organisasi yang berkoordinasi dengan pejabat penghubung yang mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional:¹¹⁶

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. mengkoordinirnasikan Admin Instansi/Organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - d. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

¹¹⁶ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, BAB VI, HURUF D

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 penyelesaian pengaduan;
- f. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹¹⁷

Ombudsman memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan ganti rugi akibat sengketa terhadap pelayanan publik dengan ajudikasi khusus, jika tidak bisa diselesaikan secara mediasi dan konsiliasi. Penyelesaian ini hanya menyangkut atas permasalahan ganti rugi dari sengketa yang sudah diputuskan oleh ombudsman. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman¹¹⁸. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.¹¹⁹

Dalam rangka memproses pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik, maka ada 2 mekanisme penyelesaian pengaduan yang dapat diselesaikan melalui:

¹¹⁷ Pasal 1 angka 13, ibid

¹¹⁸ Pasal 1 angka 10, ibid

¹¹⁹ Pasal 1 angka 11, ibid

1. Ombudsman

- a. Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang ini.
- b. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara.
- c. Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik.
- d. Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak dan penyelesaian di ombudsman dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman di daerah.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik; Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik, maka penyelenggara wajib: ¹²⁰

- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
- b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Mekanisme pengaduan pelayanan publik yang dikelola penyelenggara bisa menggunakan sarana secara;¹²¹

- Langsung;
- Tidak langsung; dan/atau
- Elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

Guna untuk memfasilitasi pengaduan pelayanan publik secara langsung, penyelenggara harus menyiapkan formulir yang bisa digunakan oleh para pengadu dan menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.¹²² Formulir ini wajib diisi oleh pengadu, jika pengadu

¹²⁰ Pasal 2, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

¹²¹ Pasal 4, *ibid*

¹²² Pasal 5, *ibid*

tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir¹²³

Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya:

- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
- b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
- c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pengertian pengaduan adalah permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang, untuk menindak menurut hukum dan perundang-undangan seseorang yang telah melakukan tindakan yang merugikannya. Dari pengertian tersebut, pengadu/pelapor adalah orang yang berkepentingan dengan objek yang diadukan, memiliki kedudukan hukum, dan/atau sebagai korban yang dirugikan oleh pejabat yang melakukan perbuatan melawan hukum.

Terkait dengan konsep pengaduan, terdapat perbedaan nama dalam UU Ombudsman RI dengan UU Pelayanan Publik. Bila dalam UU Ombudsman, dikenal dengan nama Laporan (Pelaporan) sebagaimana tercantum pada Pasal 1 ayat 4 yakni penyampaian fakta yang diselesaikan dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman dan disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Sedangkan dalam UU Pelayanan Publik menggunakan kata Pengaduan, sebagaimana diatur pada Pasal 36 dan Pasal 37 tentang Pengelolaan Pengaduan.

Dalam konteks peraturan perundang-undangan, Ombudsman Republik Indonesia disertai tugas untuk menerima pelaporan/

¹²³ Pasal 6, *ibid*

pengaduan masyarakat terkait pelanggaran pelayanan publik. Tugas Ombudsman dalam kaitannya dengan menerima dan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah:

1. Menerima laporan atau dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebelum melaporkan/ mengadukan masalah/ kasus ke Ombudsman hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kasus atau masalah yang diadukan sudah pernah disampaikan kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi tidak mendapat penyelesaian yang diharapkan (Pasal 24 ayat 1 poin c UU No. 37/2008).
2. Kasus atau masalah yang dikeluhkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan terjadi (Pasal 24 ayat 3 UU No. 37/2008).
3. Substansi laporan/pengaduan sedang dan telah menjadi obyek pemeriksaan pengadilan (Pasal 36 ayat 1 poin b UU No. 37/2008).
4. Substansi yang dilaporkan/diadukan bukan wewenang Ombudsman (Pasal 36 ayat 1 poin e UU No. 37/2008).

Berdasarkan ketentuan tersebut terkait dengan adanya sengketa pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik yaitu sengketa yang timbul akibat adanya pengaduan

masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal pengaduan oleh masyarakat yang telah dijamin hak-haknya oleh peraturan, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada:

- Penyelenggara,
- Ombudsman, dan/atau
- DPR, DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota

Dalam hal penyelesaian pengaduan dalam pelayanan publik, ada 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:

- ↔ mediasi yakni upaya untuk menyelesaikan sengketa dalam ranah pelayanan publik antara para pihak yang berkonflik melalui bantuan yang diberikan oleh ombudsman atau medoator yang dibentuk oleh ombudsman¹²⁴
- ↔ adjudikasi yakni proses yang dilakukan untuk menangani sengketa pelayanan publik antara pihak yang bermasalah dan diputus oleh ombudsman¹²⁵

Pengaduan oleh masyarakat baik yang diajukan oleh orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. yang mana pengaduan dimaksud dilakukan/ditujukan terhadap: ¹²⁶

¹²⁴ Pasal 1 angka 10, UU Pelayanan Publik

¹²⁵ Pasal 1 angka 11 UU Pelayanan publik

¹²⁶ Pasal 40 jo. Pasal 42

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam hal mekanisme Pengaduan oleh masyarakat dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya dan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat: ¹²⁷

- 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 tanda tangan.

Dalam hal penyelesaian pengaduan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik:

- (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. ¹²⁸

¹²⁷ Pasal 42 jo. Pasal 43

¹²⁸ Pasal 12, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

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.¹²⁹

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.

Berdasarkan UU Pelayanan publik, proses penyelesaian sengketa pelayanan publik dilakukan melalui beberapa mekanisme:¹³⁰

1. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan di dalam dan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Dilaksanakan sesuai peraturan perundangan yang berlaku dengan mengambil bentuk administratif dan banding administratif.
2. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilakukan oleh ombudsman;
 - a. Mediasi
 - b. Ajudikasi

¹²⁹ Pasal 44 ayat 4 dan ayat 5

¹³⁰ <https://fjp-law.com/id/upaya-penyelesaian-sengketa-pada-pelayanan-publik-oleh-ombudsman/>, upaya penyelesaian sengketa pada pelayanan publik oleh ombudsman, unduh tanggal 30 sep 2021, jam 11.00 wib

3. Proses penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui pengadilan tata usaha negara / PTUN bila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Di dalam ketentuan Pasal 5 ayat (7) Undang-Undang Pelayanan Publik, dirumuskan bahwa pelayanan administratif meliputi:

- ↔ tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- ↔ tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam hal ada kerugian yang diderita oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik, maka masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.¹³¹

Jika dalam pelayanan barang dan jasa publik tersebut menimbulkan kerugian bagi masyarakat, maka objek gugatannya adalah perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige overhaidesdaad*).¹³² Dengan gugatan mendasarkan pada perbuatan melanggar hukum, maka tentunya objek gugatan masyarakat dalam pelayanan publik adalah ganti rugi. Apabila objek

¹³¹ Pasal 51 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹³² Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.dan Dr. Dodik Wahyono, S.H., S.E., M.M., M.H, Hukum pelayanan publik, R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia), surabaya, 2019, Hlm. 77

gugatannya adalah ganti rugi, maka tentunya mendasarkan pada Pasal 1365 KHPdt. tentang perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*). Dalam pasal ini ditentukan bahwa: “Tiap-tiap perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain, terhadapnya diwajibkan untuk membayar kerugian terhadapnya”. Jika gugatan mendasarkan pada Pasal 1365 KUHPdt., maka masyarakat sebagai penggugat diberi kewajiban membuktikan dalil-dalil gugatannya. Sebab Pasal 1365 KUHPdt. menganut prinsip tanggung gugat atas dasar pembuktian kesalahan (*liability based on fault*). Dengan gugatan ini diharapkan penggugat dihukum untuk membayar ganti kerugian yang diderita oleh penggugat.

Masyarakat dapat mengajukan gugatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terhadap Penyelenggara ke pengadilan, gugatan dilayangkan dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang pelayanan publik. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara pelayanan publik tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.¹³³

Terkait dengan perbuatan pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik, maka masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang. Dan laporan kepada pihak berwenang tersebut tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk tetap melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.¹³⁴

¹³³ Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹³⁴ Pasal 53 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi pidana dapat dilanjutkan pemrosesan perkara hingga ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.¹³⁵

Proses melalui gugatan di pengadilan melalui tahapan;

1. Diawali dengan gugatan/permohonan
2. Jawab menjawab
3. Proses pembuktian
4. Kesimpulan
5. Putusan

Putusan pengadilan ini memiliki tiga macam kekuatan:

1. Kekuatan mengikat
2. Memiliki kekuatan pembuktian
3. Kekuatan eksekutorial

Proses rekomendasi ombudsman melalui tahapan;

1. Diawali dengan laporan masyarakat/pemeriksaan inisiatif,
2. Klarifikasi,
3. Tanggapan,
4. Pemeriksaan substantif,
5. Pemeriksaan bukti-bukti,
6. Putusan melalui pleno anggota ombudsman berupa; anjuran/saran, perintah/ larangan, penjatuhan sanksi administratif/ ganti rugi pelapor yang dirugikan.

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur

¹³⁵ Pasal 58 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

hukum. Proses penyelesaian suatu perkara melalui ombudsman akan menerbitkan keputusan berbentuk rekomendasi dan penyelesaian melalui pengadilan akan menghasilkan keputusan. Kedua proses penyelesaian tersebut memiliki sifat putusan yang bersifat mengikat para pihak dan pihak terkait.

D. Latihan

Diskusikan dalam kelompok terdiri dari 3 (tiga) orang, Buatlah contoh konsep formulir pengaduan sesuai dengan tempat dimana anda bekerja yang memuat sekurang-kurangnya:

- a. identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
- b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
- c. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

E. Rangkuman

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah daerah, wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat merupakan bentuk koreksi untuk perbaikan pelayanan. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan asas penyelesaian secara cepat, akurat, dan tuntas dan dapat

dipertanggungjawabkan dan Penyelenggara wajib menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tindak lanjut pengaduan yang diterima di lingkungan kerjanya.¹³⁶ Oleh karena itu, pengelola pelayanan publik juga diminta segera mengimplementasikan amanat tersebut melalui pemanfaatan aplikasi pengaduan.

Pelapor dapat mengajukan pengaduan terkait perbuatan yang dilakukan di lingkungan kementerian hukum dan HAM dengan memberikan/mengajukan pengaduan adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan dugaan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pengertian Laporan Pengaduan adalah aduan yang disampaikan oleh Pegawai atau masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran kode etik pegawai, pelanggaran disiplin pegawai, dan dugaan tindak pidana di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pegawai atau masyarakat dapat menyampaikan Laporan Pengaduan yang meliputi adanya dugaan:

- a. pelanggaran kode etik Pegawai;
- b. pelanggaran disiplin Pegawai; dan
- c. tindak pidana,

yang kesemua dugaan tersebut diatas yang dilakukan oleh Pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan menjadi suatu kewajiban bagi setiap pegawai untuk menyampaikan Laporan Pengaduan jika melihat atau mengetahui dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan/atau tindak pidana, sedangkan untuk masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan tersebut. Sanksi bagi

¹³⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pasal 11

pegawai yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dapat dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dalam hal hasil laporan pengaduan, Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai hasil Laporan Pengaduan dari Unit Layanan Pengaduan sesuai dengan tempat Laporan Pengaduan disampaikan.¹³⁷

Dalam hal Hasil pemeriksaan terbukti melakukan pelanggaran, maka diberikan sanksi berupa:¹³⁸

- a. pelanggaran kode etik pegawai, Majelis Kode Etik menjatuhkan sanksi sesuai kewenangannya;
- b. pelanggaran disiplin pegawai, atasan langsung atau tim pemeriksa mengusulkan penjatuhan sanksi kepada pejabat yang berwenang menghukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. dugaan tindak pidana; maka hasil pemeriksaan disampaikan kepada instansi yang berwenang.

Pemberian sanksi bagi para pelaku berdasarkan peraturan menteri hukum dan HAM¹³⁹, diantaranya;

- ↔ Bagi pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik Pegawai atau pelanggaran disiplin Pegawai dapat **menjatuhkan hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau memerintahkan mengembalikan uang negara.

¹³⁷ Permenkumham Nomor 57 Tahun 2016 ttg perubahan ats permenkumham no. 25 th 2012, Pasal 18

¹³⁸ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 12

¹³⁹ PERMENKUMHAM No. 25 tahun 2012, Pasal 20 ayat 3, pasal 22, pasal 23, pasal 24

- ↔ Bagi pegawai yang ada dugaan melakukan tindak pidana; maka **hasil pemeriksaan disampaikan kepada instansi yang berwenang.**
- ↔ Bagi Anggota Unit Layanan Pengaduan dan/atau Pegawai yang terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor **dijatuhi hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ↔ Bagi Pejabat yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan **dijatuhi hukuman disiplin** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ↔ Bagi Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti membuat Laporan Pengaduan palsu dan/atau membuat Laporan Pengaduan yang bersifat fitnah, **dijatuhi hukuman disiplin** oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ↔ Bagi Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti mengganggu, menghambat, dan/atau menghalangi kelancaran proses kerja Unit Layanan Pengaduan, **dijatuhi hukuman disiplin** oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ↔ Bagi Pegawai yang dilaporkan beritikad baik untuk bekerjasama dengan pemeriksa dalam mengungkap Laporan Pengaduan, **hukuman disiplin dan sanksi moral dijatuhkan lebih ringan.**

Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik

negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan ganti rugi akibat sengketa terhadap pelayanan publik dengan adjudikasi khusus, jika tidak bisa diselesaikan secara mediasi dan konsiliasi. Penyelesaian ini hanya menyangkut atas permasalahan ganti rugi dari sengketa yang sudah diputuskan oleh ombudsman.

F. Evaluasi

1. Apa yang dimaksud dengan mediasi yang dilakukan ombudsman?
2. Siapa saja yang dimaksud dengan pelapor dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI?
3. Apa saja yang dapat dilakukan pengaduan terkait dengan kode etik pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM?

G. Umpan Balik

Bagi peserta pelatihan yang mampu mensimulasikan pengelolaan pengaduan berarti peserta pelatihan telah menguasai materi dengan baik dan benar.

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Di masa reformasi, ternyata pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Beberapa perilaku aparat birokrasi masih menunjukkan rendahnya derajat akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ide reformasi yang menginginkan agar birokrasi lebih bersifat transparan, terbuka, dan jujur masih jauh dari harapan. Kultur kekuasaan juga masih sering dijumpai dalam aparat birokrasi pada era reformasi ini. Masih melembaganya kultur feodal dalam birokrasi adalah terkait dengan masih lemahnya kontrol masyarakat terhadap praktik-praktik tersebut. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

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. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas adalah hak warga negara sebaliknya menjadi kewajiban negara menyelenggarakan pelayanan publik yang prima.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan

balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran

pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Dalam praktiknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, maka para penyedia pelayanan harus menangani serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat sebagai sebuah tindak lanjut pengaduan masyarakat yang merupakan hal yang paling penting, karena disaat masyarakat pesimis terhadap sebuah layanan, maka tugas pemberi layanan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, agar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dapat kembali muncul.¹⁴⁰

Sejumlah langkah telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki sistem pengaduan masyarakat. Langkah tersebut seperti mengubah sistem pengaduan menjadi digital atau yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!, yang lebih memudahkan masyarakat untuk memberi masukan dan kritikan terhadap pelayanan publik. SP4N-LAPOR! bertujuan untuk melakukan seleksi, penilaian dan memberi penghargaan pada penyelenggara pelayanan publik yang dianggap mengelola pengaduan secara baik. Kompetisi juga dilaksanakan sebagai evaluasi sejauh mana pelaksanaan SP4N dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

¹⁴⁰ Tingkatkan Pelayanan Publik, Melalui Penanganan Pengaduan, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>, unduh tanggal 4 okt 2021, jam 11.06

Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum dengan memperhatikan kaidah-kaidah pelayanan publik yang baik yakni pelayanan yang bisa menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan tersebut harus memperhatikan perbandingan kualitas antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diterima masyarakat.

Untuk itu bagi seluruh ASN pada umumnya maupun penyuluh hukum pada khususnya diperlukan pemahaman dan penguasaan baik bagi penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik untuk dapat memahami terkait konsepsi dasar pelayanan publik, mampu untuk melakukan penyusunan standar pelayanan serta menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Pengaduan atas pelayanan publik terutama dari masyarakat merupakan salah satu bentuk evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam menerapkan standar pelayanan berupa keluhan, kritikan, saran dalam kekurangan penyelenggara dalam menerapkan standar pelayanan publik maka perlu pengelolaan pengaduan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini harus mendapatkan perhatian dari penyelenggara pelayanan untuk dapat dengan segera menangani pengaduan tersebut untuk dapat segera diselesaikan dalam bentuk penyelesaian pengaduan pelayanan publik oleh penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan IPTEK. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

B. Tindak Lanjut

Setelah mengikuti pelatihan penyuluhan hukum dengan profesional di bidang penyuluh hukum baik dengan menggunakan metode pembelajaran jarak jauh, ceramah, seminar dan simulasi serta unjuk kerja dan pembimbingan, peserta diharapkan:

1. Mampu memahami konsepsi pelayanan publik dengan penyusunan standar pelayanan maupun pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk dapat diterapkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat selaku penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat luas.
2. Mampu melakukan pengelolaan terkait dengan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk peran serat masyarakat terutama sebagai bahan evaluasi baik pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung serta mampu menyelesaikan pengaduan pelayanan publik dengan singkat dan tepat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

KUNCI JAWABAN

BAB II: STANDAR PELAYANAN

D. Latihan

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

Contoh Jawaban:

Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Publik

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

2.	Persyaratan	1. Masyarakat mengajukan pengaduan tertulis dengan memuat: - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau non material yang diderita; - Permintaan penyelesaian pengaduan yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. Ditujukan kepada Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara Jalan Basuki Rachmat, Kelurahan Benpasi, Kecamatan Kota Kefamenanu. 2. Memasukkan surat pengaduan ke kotak saran/pengaduan Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda TTU atau datang langsung di Kantor Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda TTU dan menyampaikan pengaduan secara lisan.
3.	Prosedur	- Pengguna Layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis Kepada Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara melalui kotak saran/pengaduan Bagian Organisasi dan Tatalaksana atau langsung ke Kantor Bagian Organisasi dan Tatalaksana; - Pengguna Layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan secara lisan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana atau Kepala Sub Bagian; - Pengguna Layanan (Pengadu) menunggu hasil tindak lanjut pengaduan dari Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara; - Pengguna Layanan (Pengadu) menerima hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan baik secara lisan maupun secara tertulis.

4.	Waktu Penyelesaian	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis, ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Timor Tengah Utara Jalan Basuki Rachmat, Kelurahan Benpasi, Kecamatan Kota Kefamenanu 2. Telepon : (0388) 31027 psw. 223 3. Kotak Saran/ Pengaduan Bagian Organisasi dan Tatalaksana; 4. Email: orta@organisasi.ttukab.go.id 5. LAPOR!-SP4N

F. Evaluasi

1. Fungsi standar pelayanan dalam hal pelayanan publik adalah sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Ruang lingkup pelayanan publik adalah:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
3. Yang harus dilakukan sebelum menerapkan standar pelayanan adalah penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan.

BAB III: PENGELOLAAN PENGADUAN

D. Latihan

Dalam hal pembuatan Laporan Pengaduan oleh pelapor paling sedikit memuat:

- a. identitas pelapor;
- b. identitas terlapor;
- c. tempat kejadian;
- d. waktu kejadian; dan
- e. kronologis kejadian; serta harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.

FORM LAPORAN PENGADUAN

.....(unit kerja/satuan kerja)

Identitas Pelapor

Nama (<u>pengadu/pelapor</u>) :	
Alamat (<u>pengadu/pelapor</u>) :	

Uraian Pengaduan

(keluhan / kronologis pengaduan/laporan)

.....
.....
.....

(Tempat/lokasi, tanggal pengaduan)

Nama Jelas

ttd

F. Evaluasi

1. Yang dimaksud dengan mediasi yang dilakukan ombudsman adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
2. Pelapor dalam penanganan pengaduan pelayanan publik dilingkungan kementerian hukum dan HAM RI adalah pegawai dan masyarakat.
3. Yang dapat dilakukan pengaduan terkait dengan kode etik pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM adalah:
 - ↔ adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai,
 - ↔ pelanggaran disiplin Pegawai, dan
 - ↔ dugaan tindak pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- (2019, Desember 20). Diambil kembali dari <http://rutanbantul.kemenkumham.go.id/index.php/zona-integritas/wbk-wbbm/penataan-kualitas-layanan-publik>
- file:///C:/Users/User/Documents/2021/BUKU%202021/MODUL%202021/PELAYANAN_PUBLIK.pdf*. (2021). Dipetik September 27, 2021
- Form Pengaduan Sekretariat Jenderal*. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://kemenkumham.go.id/layanan-publik/form-pengaduan-sekretarian-jenderal>.
- Memahami Maladministrasi. (2018). *The Journal*, <https://rivaldinotes.wordpress.com/2018/02/06/memahami-maladministrasi/>.
- Moenir, H. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Lampiran Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Halaman 16*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.

- Pemerintah Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Pemerintah Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Hukum dan HAM Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Pemerintah Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Rachmatullah, M. R. (2019). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—pentingnya-standar-pelayanan-publik>.
- Wahyono, S. S. (2019). *Hukum Pelayanan Publik*. Surabaya: R.A.De.Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia).
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

GLOSARIUM

Efficiency atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Effectiveness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Efficiency atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Effectiveness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Equity atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.



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

ISBN 978-623-5716-51-0

