



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

PELAYANAN PUBLIK

Berintegritas dan Menyenangkan

Haneda Sri Lastoto
OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA BARAT
email: hasrilas@ombudsman.go.id

Dalam lima tahun ke depan yang akan dikerjakan :

Pertama, pembangunan SDM. Pembangunan SDM akan menjadi prioritas utama, SDM yang pekerja keras, yang dinamis, terampil, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kedua, pembangunan infrastruktur akan dilanjutkan. Infrastruktur yg menghubungkan kawasan produksi dengan kawasan distribusi, yg mempermudah akses ke kawasan wisata, yg mendorong lapangan kerja baru, yang mengakselerasi nilai tambah perekonomian rakyat.

*Ketiga, segala bentuk kendala regulasi harus kita sederhanakan, harus kita potong, harus kita pangkas (**menerbitkan UU Cipta Lapangan Kerja dan UU pemberdayaan UMKM**);*

Keempat, penyederhanaan birokrasi harus kita lakukan besar-besaran. Investasi untuk penciptaan lapangan kerja harus diprioritaskan, prosedur yg panjang harus dipotong, birokrasi yg panjang harus dipangkas, eselonisasi harus disederhanakan, para menteri, pejabat, birokrat agar serius menjamin tercapainya tujuan program pembangunan. Bagi yg tdk serius tidak akan diberi ampun dipastikan sekali lagi dipastikan dicopot.

Kelima, transformasi ekonomi dari ketergantungan sumber daya alam menjadi daya saing manufaktur dan jasa modern.

(Pidato Presiden dalam Sidang Paripurna MPR RI : (20/10/2019)

Pidato Presiden (*perintah*) dalam perkenalan Kabinet Indonesia Maju II:

Pertama, jangan korupsi. Menciptakan sistem yang menutup celah korupsi.

Kedua, tidak ada visi menteri, yang ada visi presiden dan wakil presiden.

Ketiga, semua harus bekerja cepat, kerja keras dan kerja produktif;

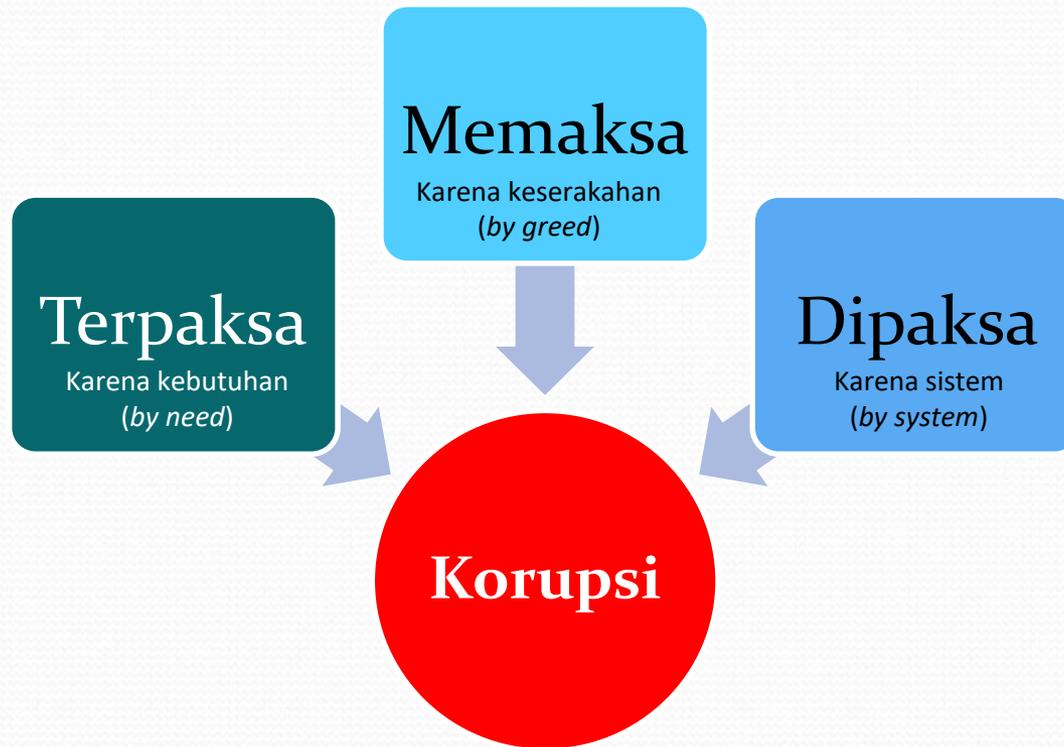
Keempat, jangan terjebak dalam rutinitas yang monoton;

Kelima, kerja yang berorientasi hasil nyata;

Keenam, selalu mengecek masalah di lapangan dan temukan solusinya;

Ketujuh, semuanya harus serius dalam bekerja, Saya pastikan yang nggak serius, nggak sungguh, saya berikan kemarin hati-hati. Bisa dicopot di tengah jalan.

Mengapa seseorang korupsi...?

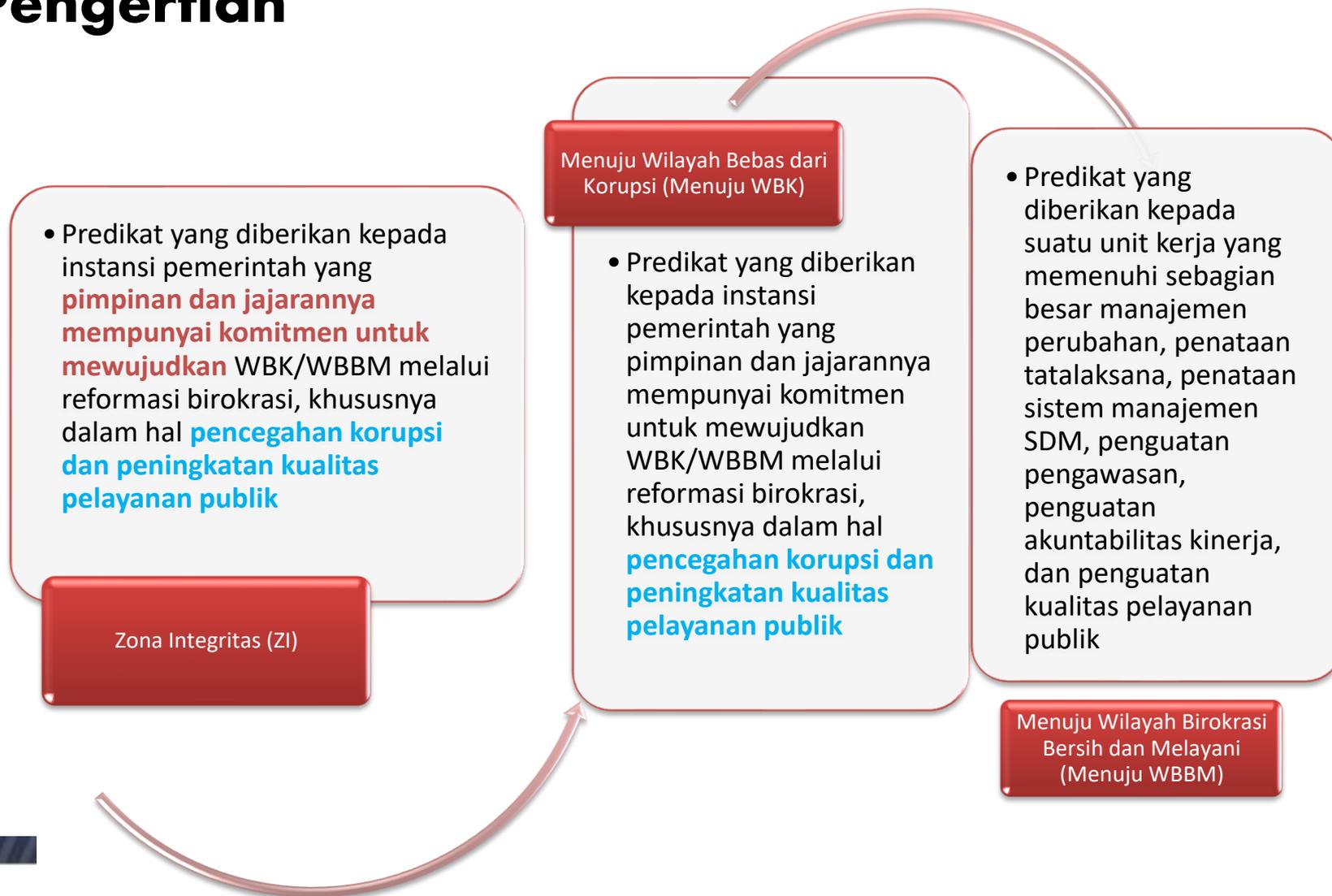


Tantangan pelayanan lembaga publik.....

- Energi pelayanan umumnya mengandalkan kewenangan (otoritas) negara/pemerintah, tidak selalu mengandalkan spirit untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan.
- Monopolistik sehingga kurang ada rangsangan kompetisi dan minim inovasi
- Potensi perilaku koruptif dalam pelayanan tinggi karena posisi tawar pemberi layanan lebih kuat dari penerima layanan
- Membentuk kemampuan melayani dan budaya kerja yang kurang mendukung untuk memberikan kepuasan pelayanan.



Pengertian



1. PELAYANAN PUBLIK BERINTEGRITAS

Pelayanan yang menjunjung tinggi kejujuran sesuai tugas dan tanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Integritas dibangun melalui tiga unsur penting yaitu:

- nilai-nilai yang dianut (values; kejujuran, anti korupsi, anti diskriminasi, dll),
- konsistensi (taat asas, patuh aturan/hukum, dll),
- komitmen (berdedikasi dan loyal pada visi, misi dan tujuan organisasi) .

honesty
is the key

2. PELAYANAN PUBLIK MENYENANGKAN

Mudah, sederhana, cepat, serta nyaman, dan petugasnya terpercaya, cakap dan tanggap serta penuh perhatian.



- **Tangible** (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan.
- **Reliability** (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti yang dijanjikan
- **Responsiveness** (daya tanggap), yaitu respons kesediaan/kemauan/kecepatan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan.
- **Assurance** (jaminan kepastian), yaitu memberikan rasa percaya dan keyakinan atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan; kompeten, **transparan**, **akuntable**, dan aman.
- **Emphaty** (empati), yaitu memberikan pelayanan yang ramah (senyum, sapa, salam) serta perhatian secara individual kepada pengguna pelayanan untuk memberikan kesan pengistimewaan.

PEDOMAN PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK



- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PELAYANAN PUBLIK BERINTEGRITAS DAN MENYENANGKAN



AREA PERUBAHAN

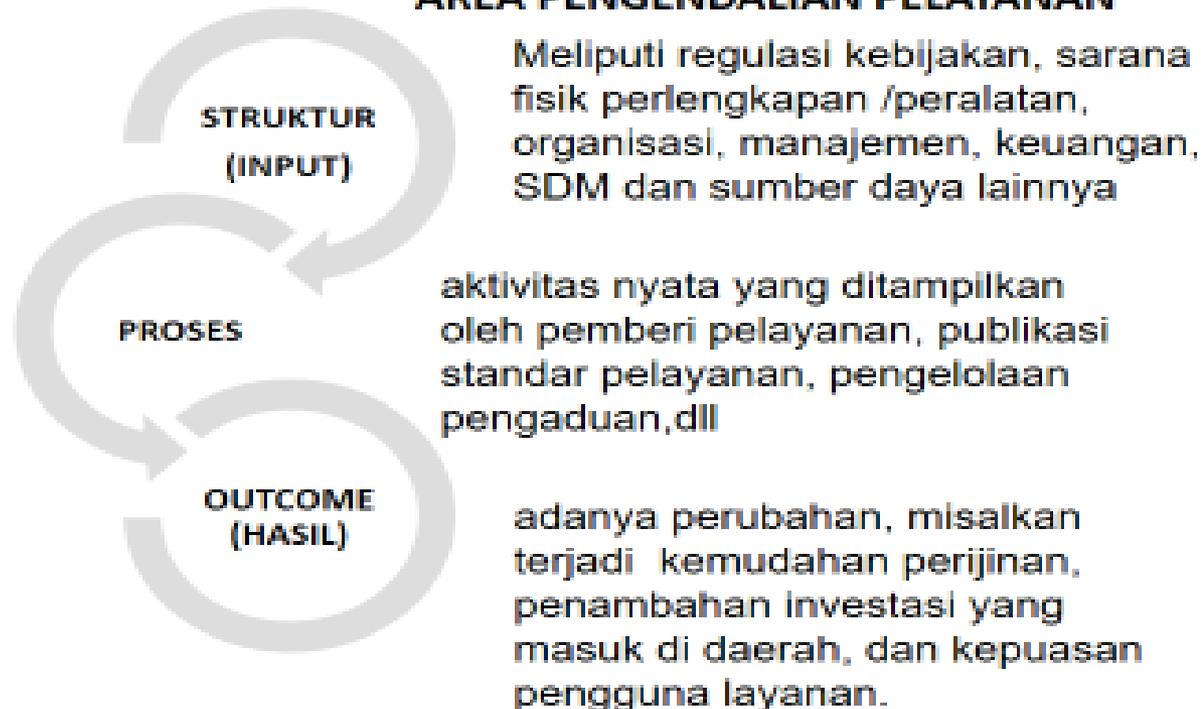
- Sistem Manajemen SDM
- Manajemen Perubahan
- Tata Laksana
- Pengawasan
- Akuntabilitas Kinerja
- Kualitas Pelayanan Publik

ASPEK YANG DIEVALUASI

- Kebijakan Pelayanan Publik
- Profesionalisme SDM
- Sarana Prasarana Sistem Informasi Pelayanan Publik
- Mekanisme Konsultasi dan Pengaduan
- Inovasi Pelayanan Publik

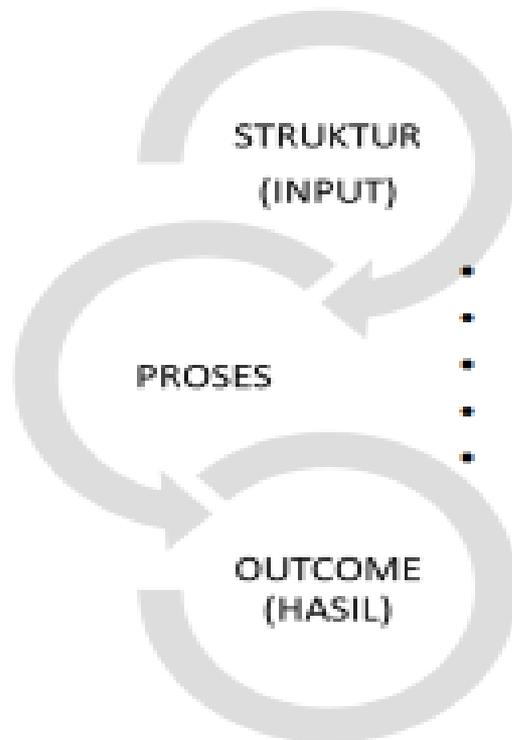
PELAYANAN PUBLIK BERINTEGRITAS DAN MENYENANGKAN

AREA PENGENDALIAN PELAYANAN



STRATEGI

PELAYANAN BERINTEGRITAS DAN MENYENANGKAN



- Identifikasi dan review kebijakan pelayanan
- Partisipasi dan kolaborasi dengan stakeholder
- Peningkatan Kapasitas SDM dan Sarpras

- Placement “place the right man in the right place”
- Pengawasan melekat, reward dan punishment
- Mengelola pengaduan masyarakat
- Kreativitas dan Inovasi
- Budaya internal dan eksternal

- Monitoring dan evaluasi
- Survey kepuasan pengguna layanan
- Survey kepatuhan standar pelayanan
- Survey index persepsi maladministrasi
- Partisipasi dan kolaborasi dengan stake holdr



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Hatur Nuhun

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA BARAT

Jl. Kebonwaru Utara 1 Bandung - 40271

Tlp : (022) 7103733/7219902, Fax. (022) 7104372

Email: jabar@ombudsman.go.id

www.ombudsman.go.id