



OMBUDSMAN **REPUBLIK INDONESIA**

PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Sinergisitas dalam Pengelolaan Pelayanan dan Pengawasan Keterbukaan Informasi Publik

**DIALOG LAYANAN INFORMASI PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Palangka Raya, 2 MEI 2019



BIODATA

N a m a : **THOESENG T.T. ASANG, S.Hut., M.M.**

Tempat Tinggal Lahir : **Sampit, 09 Januari 1972**

Pendidikan : **S-2**

Pekerjaan sebelumnya : **Tenaga pengajar/Dosen**

Pekerjaan Sekarang : **Ombudsman RI Perwakilan Kalteng**

Jabatan : **Kepala**



Ombudsman ?

dari bahasa Swedia:

Ombudsman →

**“Perwakilan / Wakil Masyarakat”
untuk menyampaikan keluhan
kepada penguasa**

Ombudsman RI

- Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah.

(Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1)

Ombudsman RI

- Keppres 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- **Tahun 2008**; UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- **Tahun 2009**; UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Melengkapi lebih detil tentang Tupoksi pengawasan Ombudsman RI terhadap pelayanan publik.
- **Tahun 2014**; UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 351 memuat tentang Hak masyarakat pengguna layanan publik untuk mengadu ke Ombudsman dan kewajiban Kepala Daerah untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

MENUJU PEMERINTAHAN YANG BERSIH,
TRANSPARAN DAN AKUNTABEL
(Good Governance)

Syarat pertama dan utama untuk menuju kepada Good Governance adalah bahwa pemegang/penyelenggara kekuasaan negara (eksekutif, legislatif dan yudikatif) **secara ketat dan teguh berpegang pada asas - asas penyelenggara negara / asas - asas umum Pemerintahan yang baik**

Apa Itu Pelayanan Publik ?

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 layanan publik

[Pasal 1 Ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009]



ASAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik Berasaskan :

- Kepentingan Umum;
- Kepastian Hukum;
- Kesamaan Hak;
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- Keprofesionalan;
- Partisipatif;
- Persamaan Perlakuan, tidak diskriminatif
- Keterbukaan;
- Akuntabel;
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- Ketepatan waktu dan;
- Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Jenis Pelayanan Publik

No	Jenis Layanan	Uraian	Contoh
1	Pelayanan Administratif	Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.	KTP, Akte Nikah, Akte Kelahiran, Akte Kematian, BPKB, STNK, SIM, IMB, Paspor, Sertifikat Kepemilikan Tanah dan sebagainya.
2	Pelayanan Barang	Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat	Jaringan telepon, jaringan kelistrikan serta air bersih
3	Pelayanan jasa	Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik	pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi serta jasa pos (pengiriman barang), dll

PELAYANAN PUBLIK YANG BURUK

- **Struktur birokrasi yang lamban, panjang, gemuk dan berbelit-belit**
- **Kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah**
- **Petugas Pelayanan yang kurang ramah**
- **Kewenangan=keuangan**



Prosedur yang Berbelit dan Tidak Transparan



APA ITU MALADMINISTRASI ???

Maladministration is political term which describes the action of government body that can be seen as causing an injustice.

Maladministrasi adalah istilah politik yang menggambarkan tindakan badan pemerintah yang dapat dilihat sebagai penyebab ketidakadilan.

MALADMINISTRASI ???

Apabila dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan dan dalam memberikan pelayanan publik terjadi **penyimpangan /pelanggaran terhadap asas-asas penyelenggara negara/asas-asas umum pemerintahan yang baik**, itulah yang disebut dengan → **maladministrasi**

Bentuk Maladministrasi

Bentuk-bentuk Maladministrasi antara lain :

- Penundaan berlarut;
- Penyalahgunaan wewenang;
- Penyimpangan prosedur;
- Pengabaian kewajiban hukum;
- Tidak transparan; Kelalaian;
- Diskriminasi;
- Tidak profesional;
- Tindakan sewenang-wenang;
- Tidak Kompeten;
- dll.

Definisi Maladministrasi

Pasal 11 Peraturan Ombudsman No 26 Tahun 2017
Bentuk-bentuk Maladministrasi meliputi:

- a. Penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan;

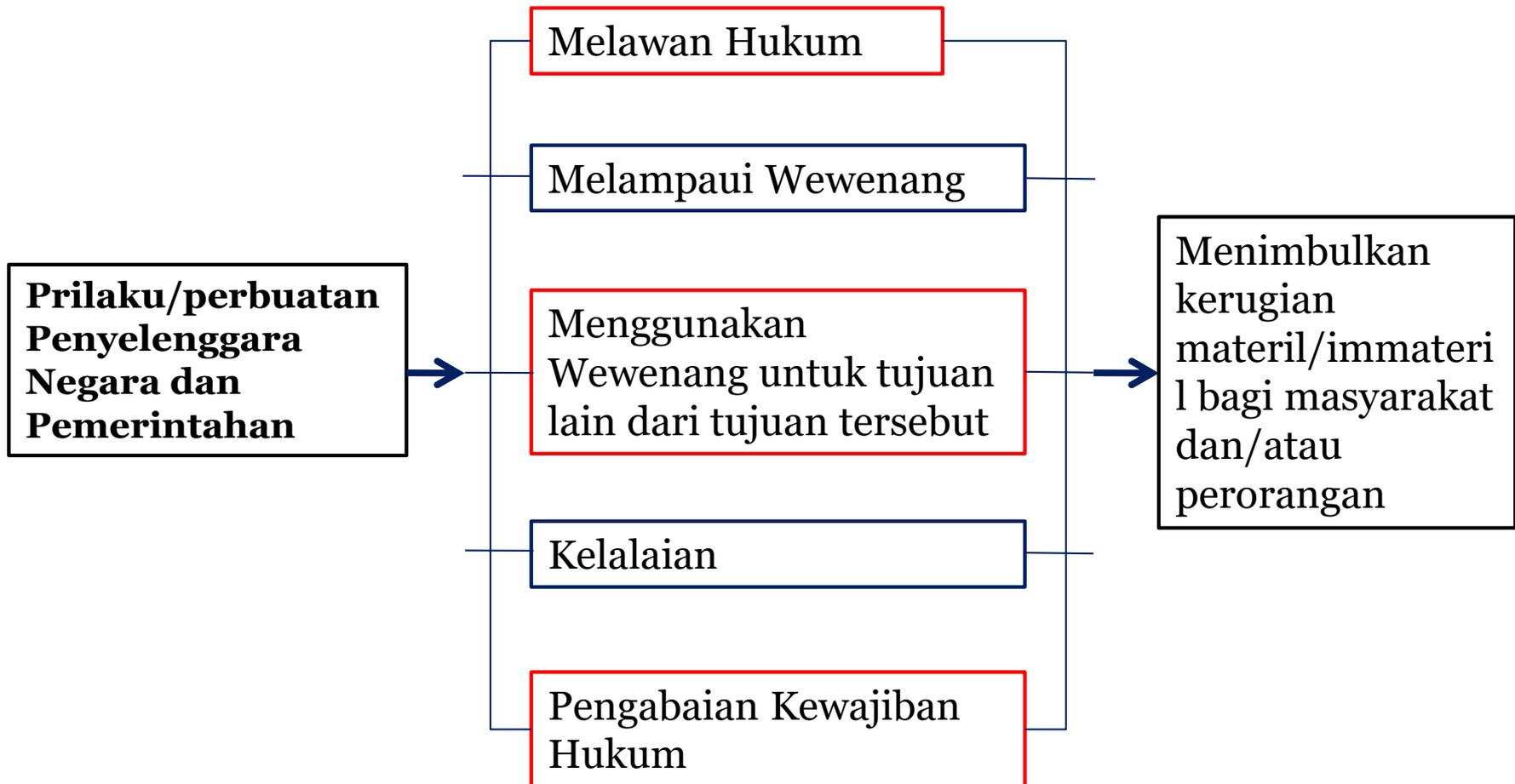
- b. Tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut;

- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
- d. Penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses Pelayanan Publik;
- e. Penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan;
- f. Permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;

- g. Tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan;
- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan; dan
- j. Konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku, agama atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

Maladministrasi

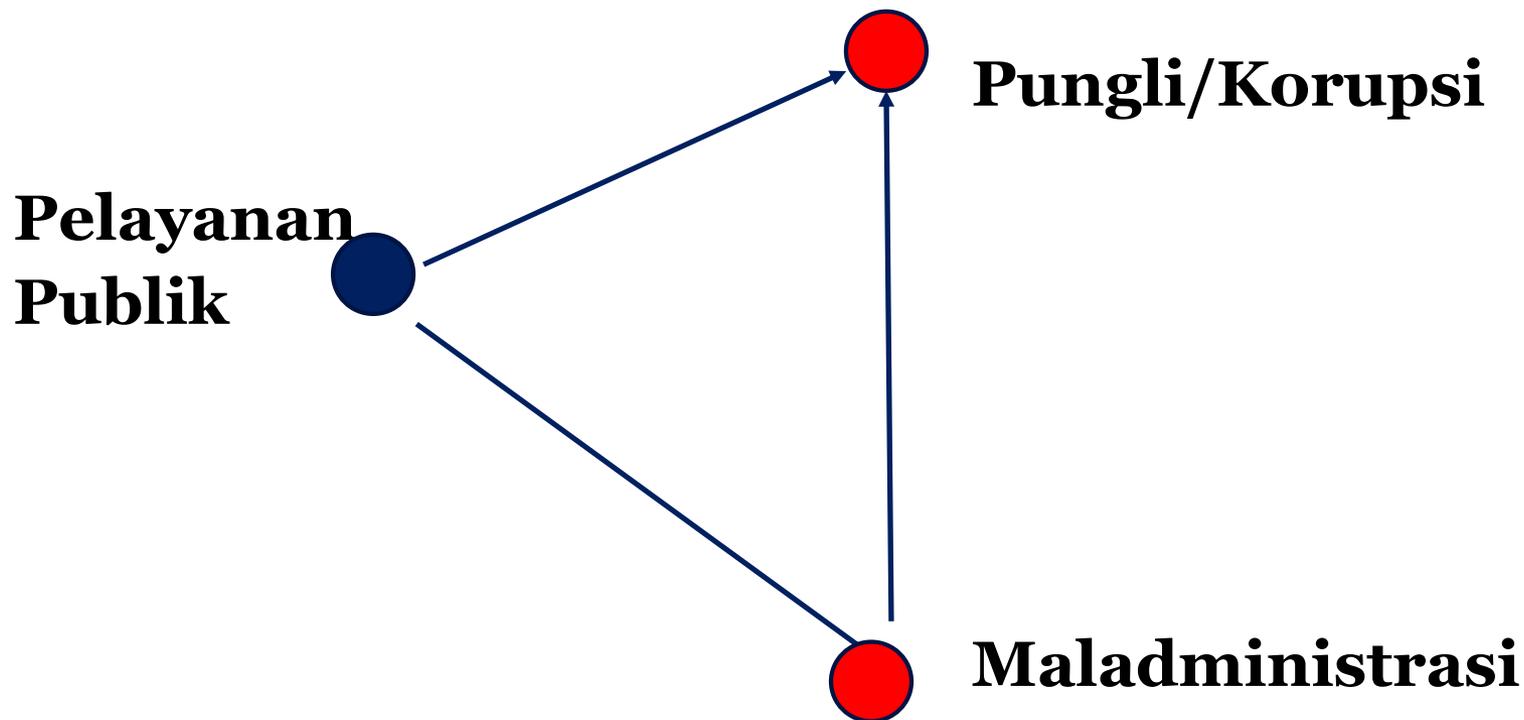
(berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008)



Pelayanan Publik, Maladministrasi dan Korupsi

TAP MPR No.VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan KKN

- a.l. merekomendasikan: - Pembentukan KPK melalui UU,
- Pembentukan Ombudsman melalui UU

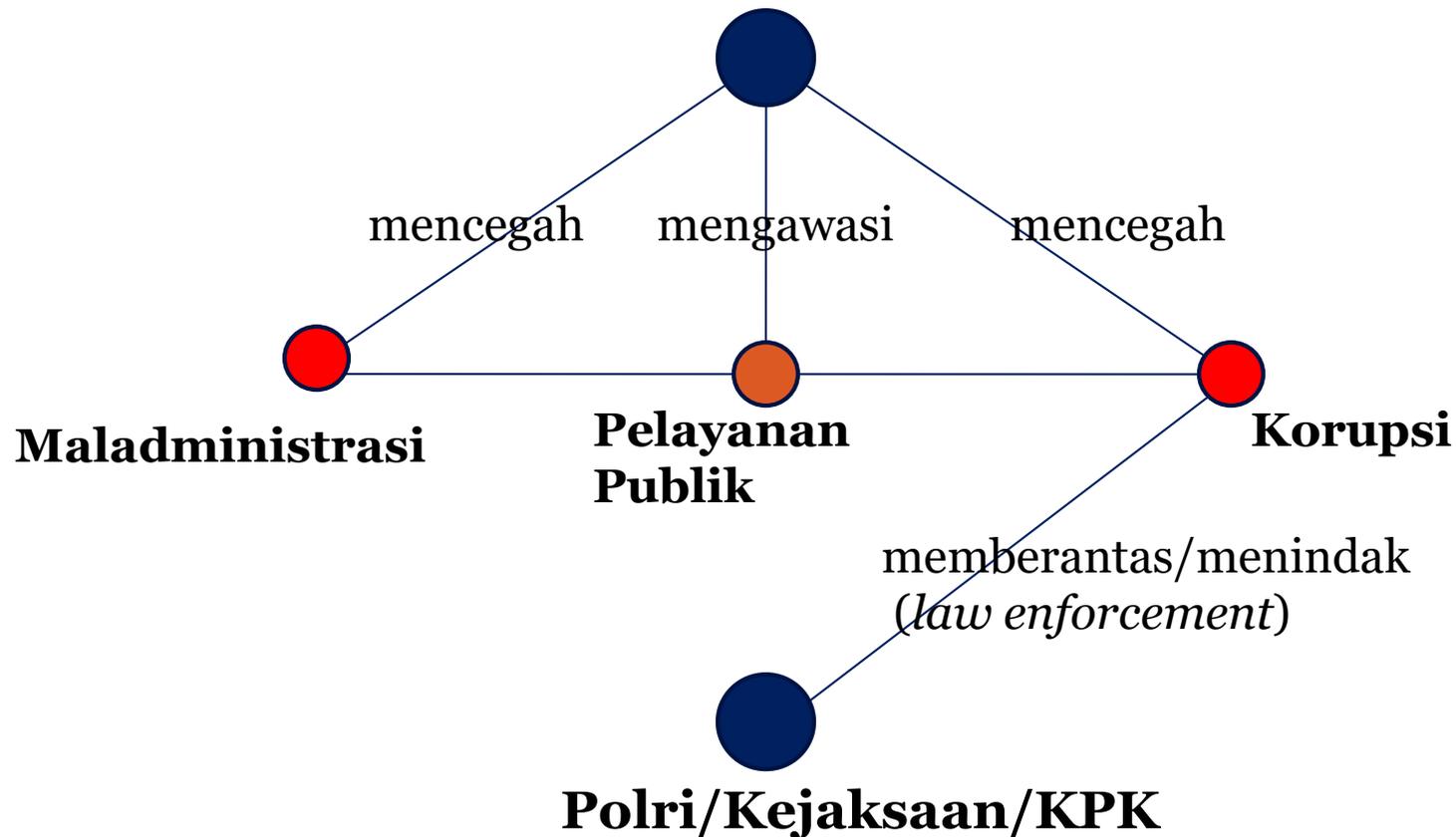


Pelayanan Publik, Maladministrasi dan Korupsi

- Pelayanan publik adalah *Entry Point* untuk terjadinya korupsi
- Maladministrasi adalah perilaku koruptif yang meskipun tidak merugikan negara tetapi merugikan masyarakat/perseorangan
- Mengawasi pelayanan publik --→ mencegah maladministrasi = Ombudsman --→ mencegah korupsi + KPK
- Penindakan / penegakan hukum terhadap korupsi tidak akan efektif tanpa upaya pencegahan terhadap korupsi melalui pengawasan terhadap pelayanan publik

Ombudsman, Pelayanan Publik, Maladministrasi dan Korupsi

Ombudsman RI



MALADMINISTRASI DAPAT
MENGAKIBATKAN :

RODA PEMERINTAHAN

PARALYZED (lumpuh)/
CHAOS

“AWALI PEKERJAAN DENGAN BAIK,
AKHIRI DENGAN MEMBERIKAN YANG TERBAIK”,



Kantor Perwakilan Kalimantan Tengah
JL. H. Ikap No. 30 Palangka Raya 73111
Telp/Fax : (0536) 4211 682
Sms pengaduan : 0811 5411 277
email : kalteng@ombudsman.go.id
Website : www.ombudsman.go.id
Facebook : Ombudsman RI Kalimantan Tengah
Twitter : @ORI_KALTENG



PELAYANAN PUBLIK
TANGGUNG JAWAB KITA
AYO PERBAIKI BERSAMA

Terima Kasih