



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# **Efektivitas Pengelolaan Pengaduan dengan memaksimalkan Peran Pengawas Internal**



**Oleh :**

**Elyna Noor Dina N**

**Kepala Keasistenan Penerimaan Konsultasi dan Verifikasi Laporan  
Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah**

*Semarang, 19 Juli 2021*



•Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;



•Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah



•Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah;



•Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

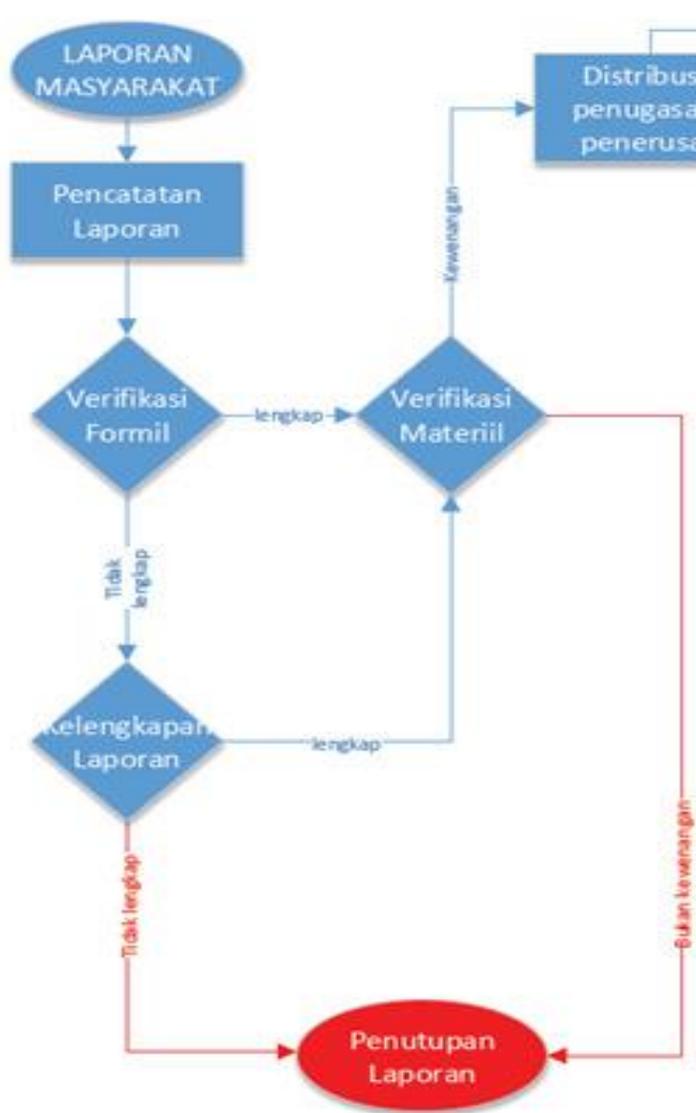
1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL);

Pemeriksaan Laporan (PL)

1. Resolusi dan Monitoring (Resmon)

# ALUR PENYELESAIAN LAPORAN OMBUDSMAN RI

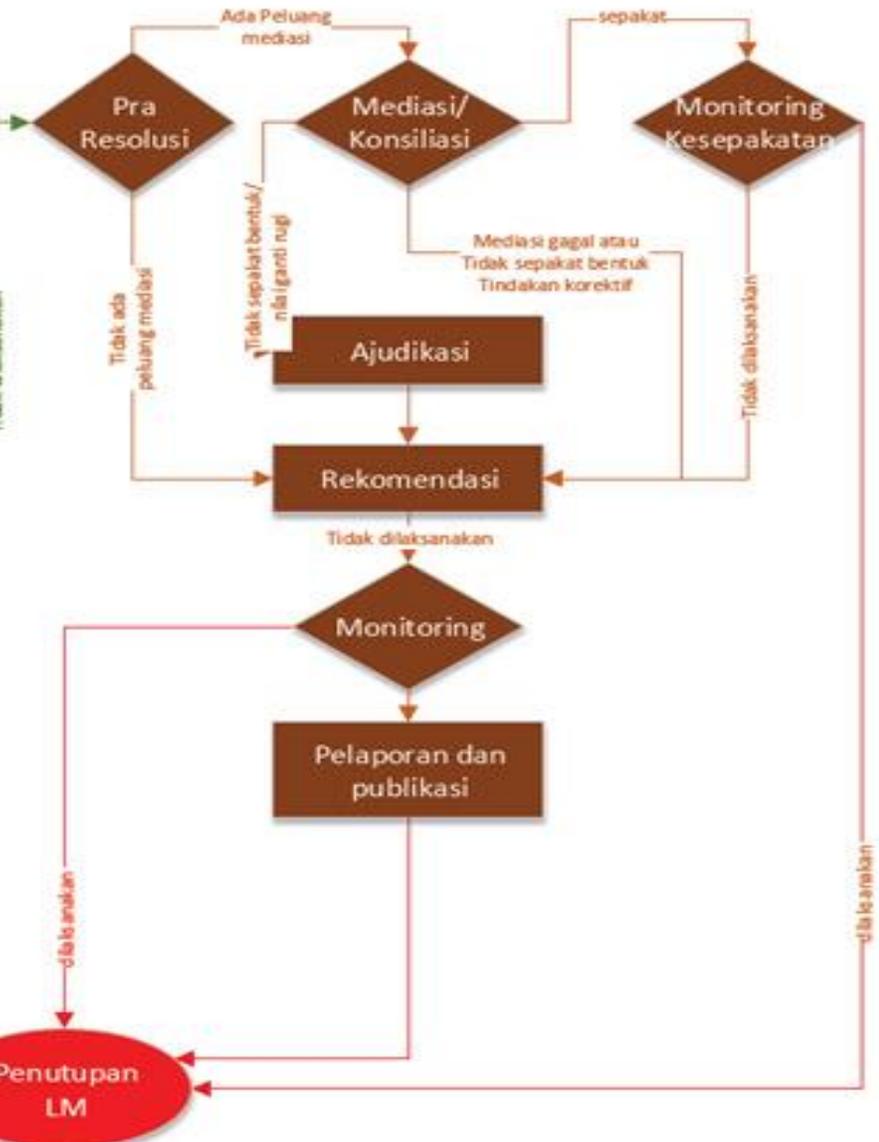
## TAHAP PENERIMAAN & VERIFIKASI



## TAHAP PEMERIKSAAN



## TAHAP RESOLUSI & MONITORING





**PETUGAS PENERIMAAN & VERIFIKASI LAPORAN**

- DATANG LANGSUNG
- EMAIL
- SURAT
- WHATSAPP
- WEBSITE
- TELEPON
- CALL CENTER
- MEDIA SOSIAL



**VERIFIKASI FORMIL**

- IDENTITAS
- KRONOLOGI
- UPAYA PENGADUAN
- DALUWARSA

LOLOS

TIDAK LOLOS



**VERIFIKASI MATERIIL**

- BUKAN OBJEK PENGADILAN
- TIDAK DALAM PROSES
- BELUM MENDAPAT PENYELESAIAN
- KEWENANGAN OMBUDSMAN
- TIDAK SEDANG/TELAH DILAPORKAN

LOLOS, KEWENANGAN JAWA TENGAH

LOLOS, KEWENANGAN PUSAT/PWK LAIN

TIDAK LOLOS



**LANJUT PEMERIKSAAN LAPORAN DI JAWA TENGAH**

LIMPAHKAN KE PUSAT/PWK LAIN

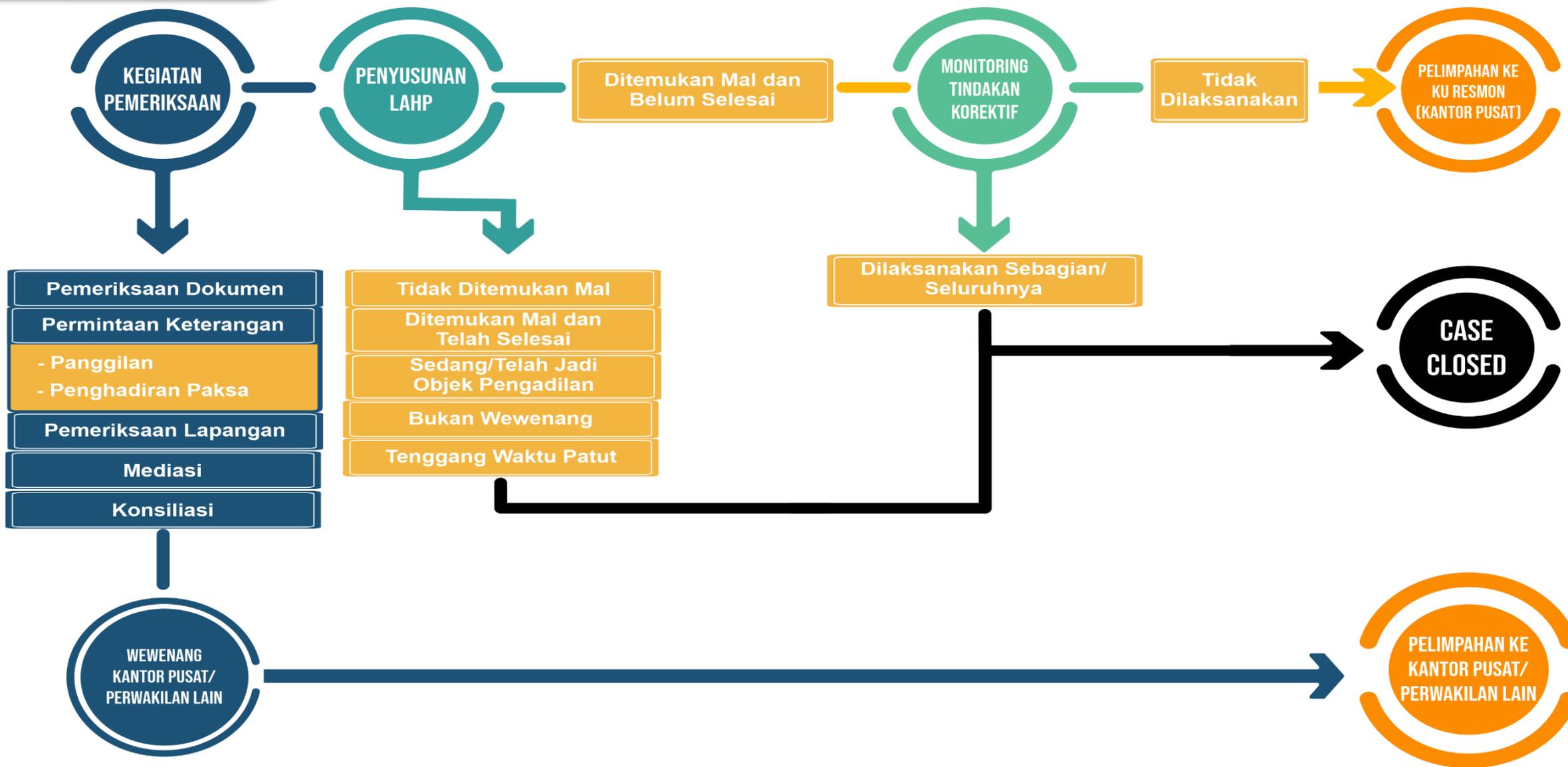
**CASE CLOSED**

**PENERIMAAN LIMPAHAN (VERIFIED)**

Grafik. Alur Penerimaan Laporan Masyarakat

# ALUR PEMERIKSAAN LAPORAN

(Peraturan Ombudsman No 48 tahun 2020 tentang  
Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan)



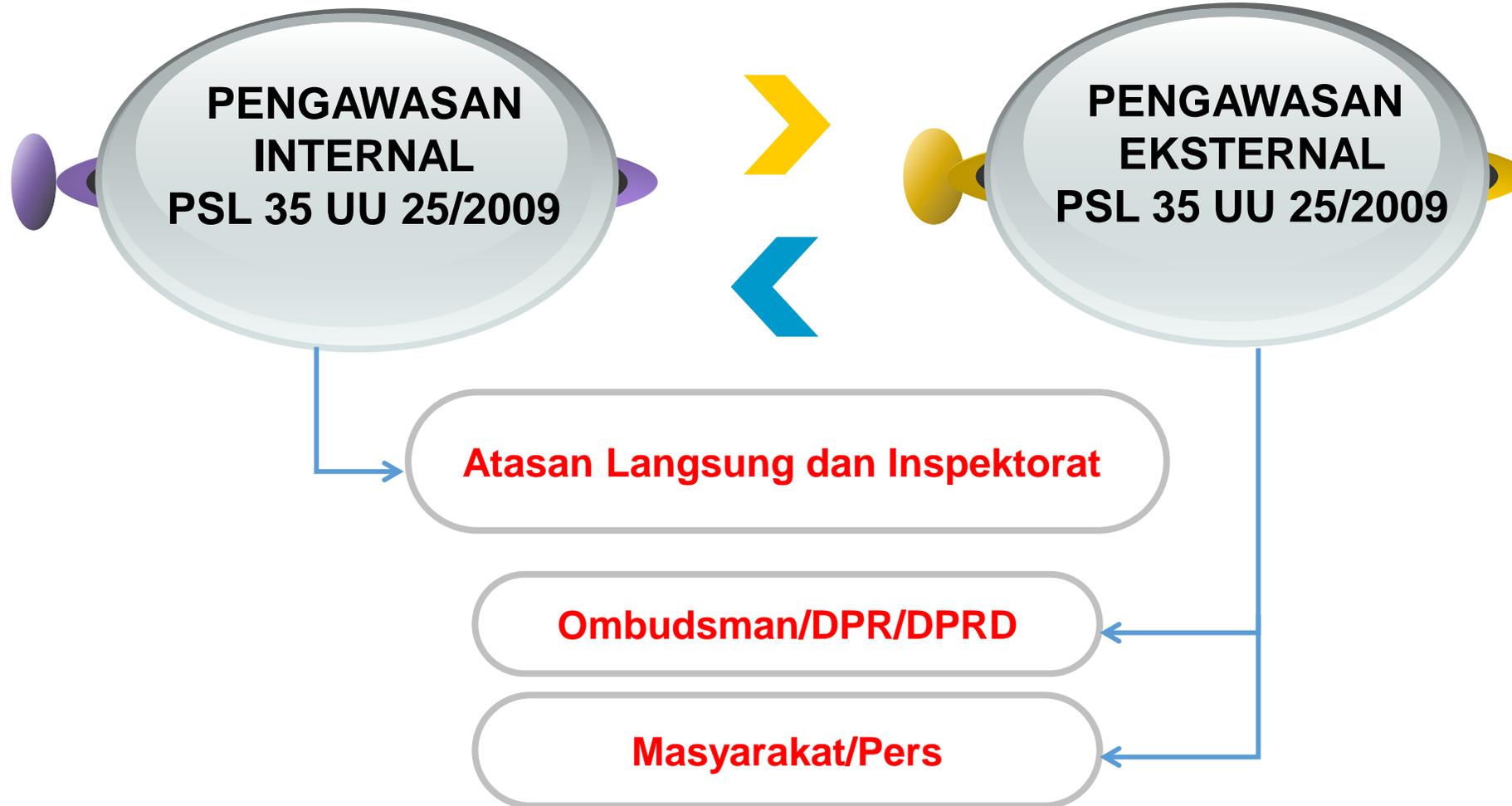
## Respon Cepat Ombudsman (RCO)

### Pasal 26

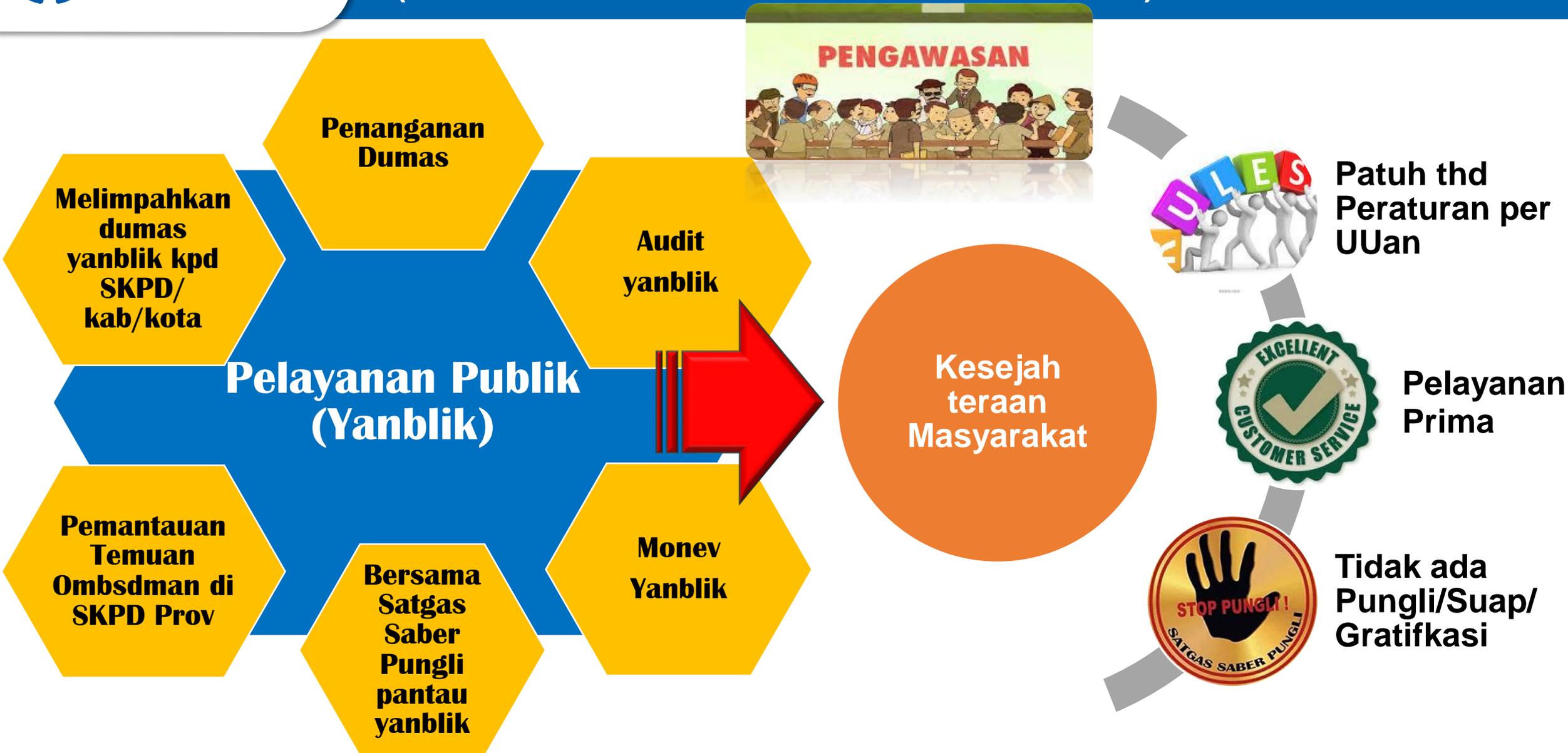
Kriteria Laporan yang bisa ditindaklanjuti dengan respon cepat Ombudsman berupa:

- (1) kondisi darurat;
- (2) mengancam keselamatan jiwa;
- (3) Mengancam hak hidup.





# PERAN APIP (APARAT PENGAWAS INTERNAL PEMERINTAH)

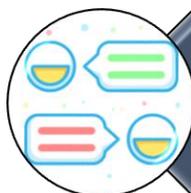




**Percepatan penanganan laporan/pengaduan masyarakat;**



**Memberikan penjelasan terhadap laporan dengan substansi yang sama guna meminimalisir kontra rekomendasi antara Ombudsman dan APIP;**



**Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah provinsi dan kab/kota;**

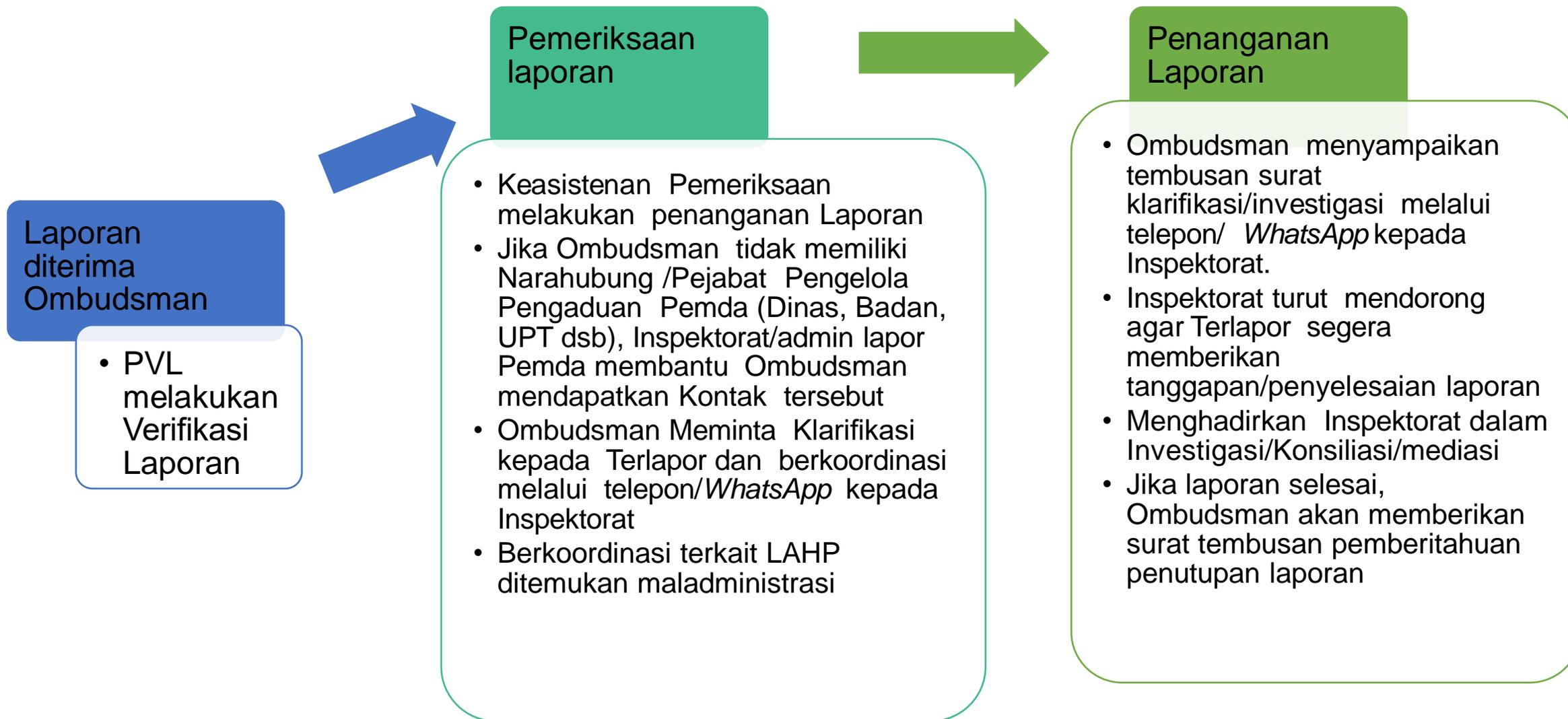


**Pertukaran informasi/data, cek & ricek apakah laporan yang masuk ke Ombudsman sudah ditangani oleh APIP;**



**Pendampingan dan penilaian inovasi pelayanan publik**





Mengingat begitu pentingnya peran APIP maka kedepan diperlukan **optimalisasi** dan penguatan **koordinasi** antara Inspektorat, Admin Lapo Pemda dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah guna mengefektifkan pengelolaan pengaduan internal, peningkatan kualitas pelayanan publik Penyelenggara Pelayanan dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam proses pelayanan publik serta percepatan penyelesaian laporan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah



**TERIMA KASIH**

**AWASI, TEGUR  
LAPORKAN**