



ISBN 978-623-92438-3-8 (PDF)



Diterbitkan oleh:

**Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan
Kajian Hukum Administrasi Negara**

Jl. Dr. Mr. Teuku Muhammad Hasan

Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar 23352



LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan
Kajian Hukum Administrasi Negara

BUKU SAKU

Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sektor Perizinan



RBLAN 5.0

**#bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akutabai Kompetensi
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Management
System
ISO 9001:2015
www.lan.com
ID 9106952387

BUKU SAKU

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PERIZINAN

Pengarah

Ir. Faizal Adriansyah, M.Si.

Koordinator Tim

Said Fadhil, S.IP., M.M.

Tim Penyusun

Veri Mei Hafnizal, S.H., M.H.

Mirza Sahputra, S.H., M.H.

Rati Sumanti, S.Sos.

Henri Prianto Sinurat, S.IP.

Ervina Yunita, S.Si.

Husniati, S.H.

Hilma Yuniasti, S.Hi.

Desy Maritha, S.E., M.SE, M.A.

Ilham Khalid, S.H.

Mohd Febrianto, S.Pd.I.

Jul Fahmi Salim, S.E., M.Si.

Imam Baihaqi Lukman, S.I.A.

Citra Permatasari, S.IP.

Fifi Ariani, S.H.

ISBN 978-623-92438-3-8 (PDF)



Kata Pengantar Kepala Puslatbang KHAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan negara. Sebuah negara akan maju apabila didukung oleh pelayanan publik yang prima. Kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih menjadi sorotan publik. Masyarakat masih mengeluhkan belum meratanya kualitas pelayanan publik di berbagai daerah. Hal ini disebabkan karena masih belum terciptanya budaya pelayanan publik yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan. Penyelenggara belum sepenuhnya patuh terhadap kaidah-kaidah pelayanan publik. Kondisi ini mendorong terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik memenuhi aspek pelayanan tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menjalankan aspek-aspek tersebut maka dibutuhkan komitmen dari penyelenggara pelayanan publik.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Kepala Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Bapak Dr. Adi Suryanto, M.Si atas segala dukungannya dan semua pihak yang telah memberikan kontribusi dari awal hingga buku saku yang berjudul Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sektor Perizinan ini dapat diselesaikan tepat waktu. Buku saku ini merupakan salah satu *output* Kajian Tahun 2021 yang disajikan dengan sederhana dan mudah untuk dipahami oleh seluruh kalangan. Harapan kami, hadirnya buku saku ini akan memberi informasi dan pedoman penyelenggara pelayanan publik untuk menghindari terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Aceh Besar, Desember 2021
Kepala Puslatbang KHAN

Ir. ~~Faizel~~ Adriansyah, M.Si

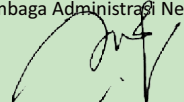
Kata Sambutan Kepala LAN

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik yang berkualitas dan terus melakukan perbaikan di setiap indikator yang menjadi prioritas pelayanan dalam berbisnis. Hadirnya pandemi Covid-19 tidak menyurutkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menyukseskan komitmen tersebut dibutuhkan penyelenggara pelayanan publik yang mampu menciptakan efisiensi dalam birokrasi, menghadapi perubahan dengan lincah (*agile*), dan mampu merubah *mindset*.

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut mendorong peningkatan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik. Perubahan pelayanan publik yang berorientasi pada hasil (*outcome*) adalah sebuah keniscayaan. Sumber daya manusia dan budaya kerja menjadi modal utama dalam perubahan pelayanan publik. Sehingga citra buruk mal administrasi dapat dihilangkan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, LAN sebagai instansi yang diamanahi tugas pengkajian terkait dengan kebijakan dan manajemen ASN, tidak hanya berorientasi terhadap pelatihan dan pengembangan kompetensi ASN, tapi juga berorientasi dalam membangun sistem pelayanan publik yang terbebas dari maladministrasi.

Perubahan paradigma pelayanan publik sejatinya menjadi tanggung jawab semua pihak. Harapannya melalui buku saku maladministrasi, setiap insan penyelenggara pelayanan publik dapat menghindari maladministrasi. Sehingga buku saku maladministrasi dapat berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kepala
Lembaga Administrasi Negara,


Dr. Adi Suryanto, M.Si

DAFTAR ISI

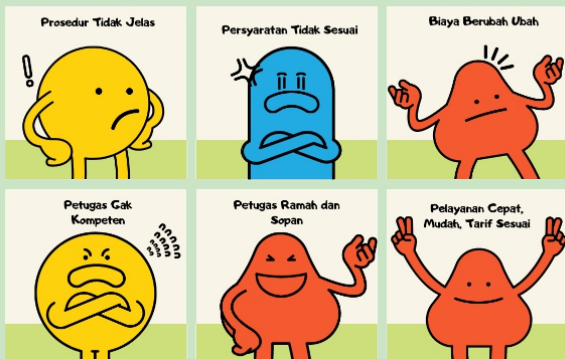
- i Kata Pengantar Kepala
Puslatbang KHAN
- ii Kata Sambutan Kepala LAN
- iii Daftar Isi
- 1 Pelayanan Publik
- 7 Maladministrasi
- 9 Dampak Buruk Maladministrasi
- 10 Tugas Dan Fungsi Pelaksana
- 18 Reward Dan Punishment

Pelayanan Publik

Secara substansi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini dilahirkan untuk memastikan dapat terwujudnya sebuah iklim pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat, semua hal yang termuat dalam undang-undang tersebut merupakan perintah maupun larangan bagi instansi penyelenggara publik untuk kepastian layanan yang akan didapatkan oleh setiap pengguna layanan



WAJAH PELAYANAN PUBLIK KITA



MALADMINISTRASI

**Undang-undang
Nomor 37 Tahun 2008**



Maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan 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 immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan

MALADMINISTRASI

(Berdasarkan Ombudsman Republik Indonesia)



MALADMINISTRASI

(Berdasarkan Ombudsman Republik Indonesia)



Dampak Buruk MALADMINISTRASI

Tidak tepatnya waktu pelayanan sebagaimana yang diatur didalam SOP/SP

Tidak terkelolanya pengaduan dengan baik



Cenderung mengutamakan pelayanan pribadi (penanganan permintaan khusus)

Akurasi pelayanan (misalnya bebas dari kesalahan persyaratan) Kurang mudah dalam mendapatkan pelayanan.

Tugas dan Fungsi Pelaksana

Tugas Pelaksana

Mengetahui dan Memahami alur mekanisme Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan

Melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan

Fungsi

1. Menerima masyarakat yang membutuhkan pelayanan;
2. Menerima pengaduan dan/atau keluhan masyarakat dalam bentuk apapun;
3. Memberikan tanggapan awal terhadap pengaduan dan/atau keluhan masyarakat;
4. Menindaklanjuti keluhan dengan melimpahkan kepada unit pengaduan di instansi;
5. Jawaban keluhan masyarakat dijawab dalam waktu yang sesuai dengan Standar Pelayanan;



Budaya Kerja

PERMENPAN NOMOR 39 TAHUN 2012



Budaya kerja memberi kesempatan pegawai untuk berperan, berprestasi, aktualisasi diri, mendapat pengakuan, penghargaan, kebanggaan kerja, rasa ikut memiliki dan bertanggungjawab, memperluas wawasan serta meningkatkan kemampuan memimpin dan memecahkan masalah

- 01 **Pemahaman terhadap makna kerja**
- 02 **Sikap terhadap pekerjaan atau apa yang dikerjakan**
- 03 **Sikap terhadap lingkungan pekerjaan**
- 04 **Sikap terhadap waktu**
- 05 **Sikap terhadap alat yang digunakan untuk bekerja**
- 06 **Perilaku ketika bekerja atau mengambil keputusan**

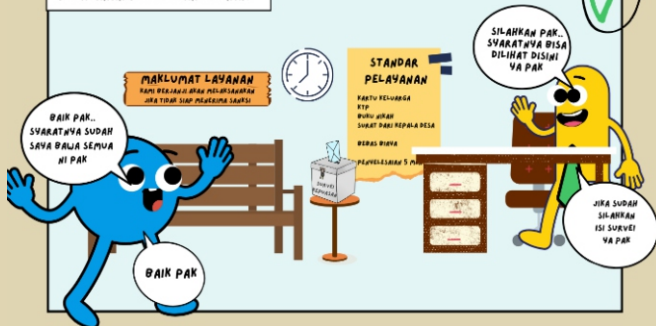
INSTANSI PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMENUHI **SYARAT** APA AJA SIH?

Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017

PELAYANAN PUBLIK YANG SALAH



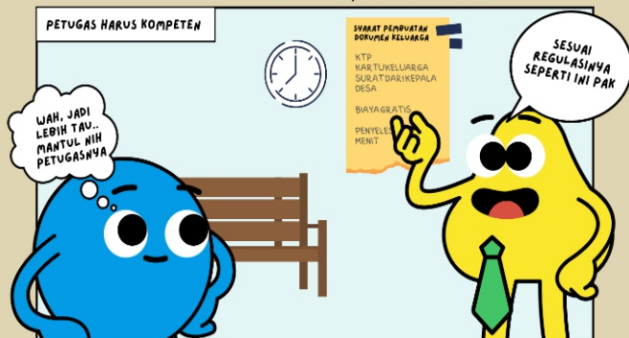
PELAYANAN PUBLIK YANG BENAR



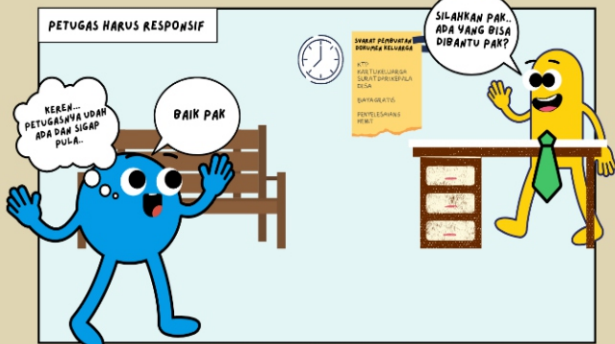
Pelayanan publik yang baik tentu harus memiliki standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan survei kepuasan masyarakat brooo...

INSTANSI PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMENUHI **SYARAT** APA AJA SIH?

Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017



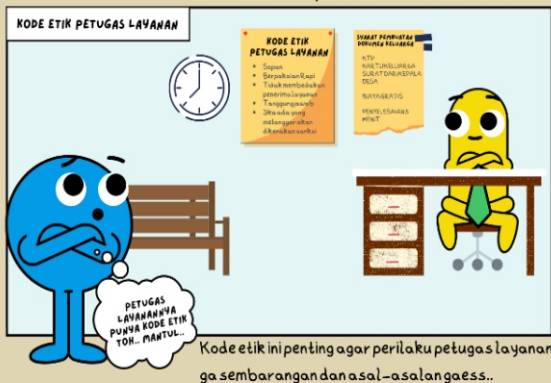
Petugas layanan harus punya kompetensi yang sesuai dengan bidang layanannya, jadi ga boleh bilang "ga tau" kalau ditanya sama pengguna layanan.



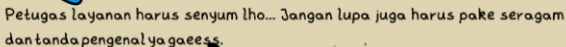
Petugas layanan ga boleh "ngaret" hadir di tempat pelayanan bro, harus sigap juga dong dalam memberikan pelayanan.

INSTANSI PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMENUHI **SYARAT** APA AJA SIH?

Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017



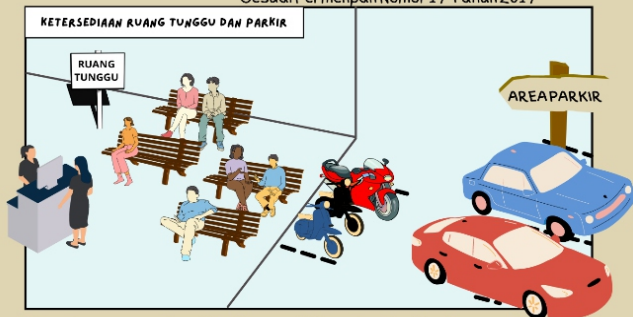
Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017



KOMPETENSI
RESPONSIFITAS
KODE ETIK
PENGHARGAAN DAN SANKSI
BUDAYA PELAYANAN

INSTANSI PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMENUHI **SYARAT** APA AJA SIH?

Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017



Ruang tunggu sangat penting lho gaes dalam sebuah unit pelayanan. Ga mungkin banget pengguna layanan berdiri terus untuk menunggu antrian, dan ruang tunggu harus nyaman ya pastinya!

Tempat parkir yang nyaman, memadai dan mudah diakses ga kalah penting lho.. Agar pengguna layanan ga parkir kendaraan sembarangan dan malah mengganggu orang lain..

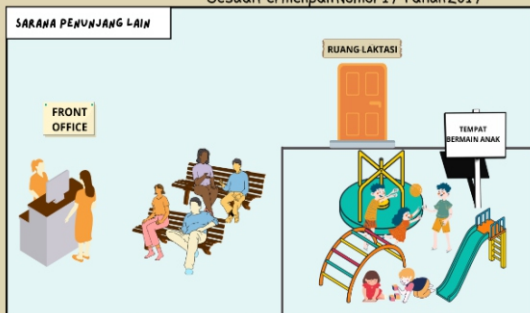


Sarana dan prasarana bagi difabel sangat penting dan harus ada dalam pelayanan, seperti:

- Toilet khusus difabel
- Kursi roda
- Adanya petugas khusus
- Dll

INSTANSI PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMENUHI **SYARAT** APA AJA SIH?

Sesuai Permenpan Nomor 17 Tahun 2017



Sarana penunjang lainnya juga penting lho dalam sebuah pelayanan, seperti ruang laktasi, front office untuk konsultasi, tempat bermain anak, dll.

Jika orang tua membawa anaknya, jadi lebih santai dan nyamakkan menunggu.



Sebuah pelayanan publik harus memiliki sistem informasi yanlik agar masyarakat tau informasi tentang pelayanan.

Ruang konsultasi dan pengaduan juga harus ada gaes, untuk meningkatkan pelayanan pastinya..

Reward dan Punishment

REWARD

Reward adalah suatu bentuk apresiasi atas usaha atau upaya yang dilakukan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan jabatan

PUNISHMENT

Punishment adalah ancaman berupa hukuman yang diberikan kepada pekerja dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dan meminimalkan kesalahan dalam suatu pekerjaan

UU 17/2005

Pendayagunaan Aparatur Negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik