

STANDAR dan KUALITAS

KRISWAHYU

10 Juni 2021

Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

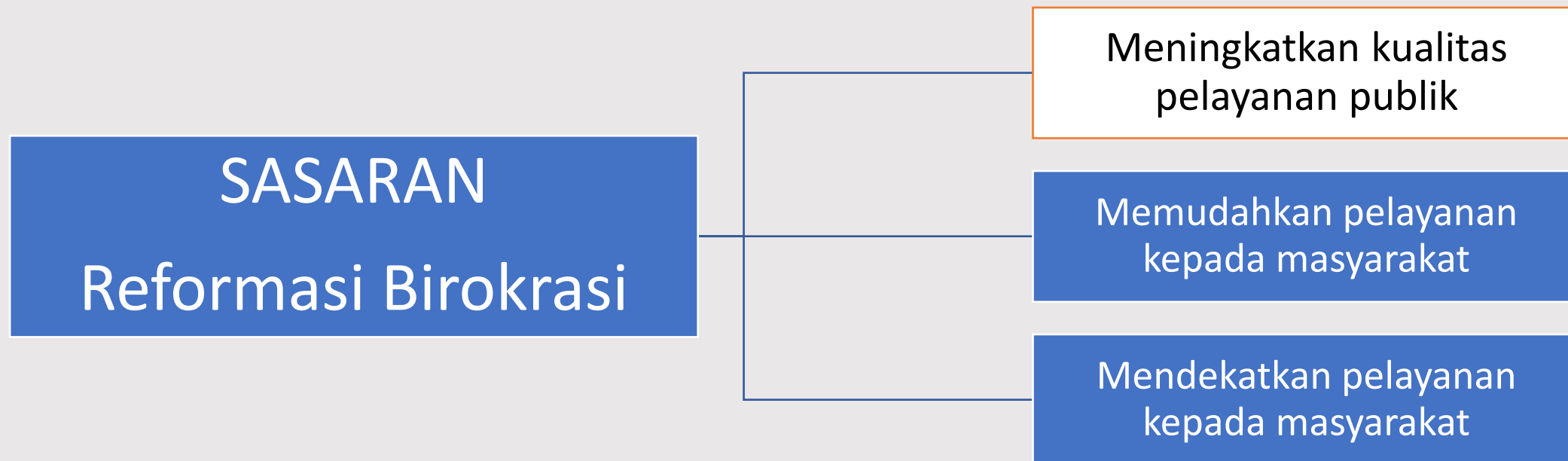
- Adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik ... baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan ...

Pasal 1 UU No. 37/2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

- Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman ...

Pasal 35 ayat (3) huruf b UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

Reformasi Birokrasi



Apa ukurannya?



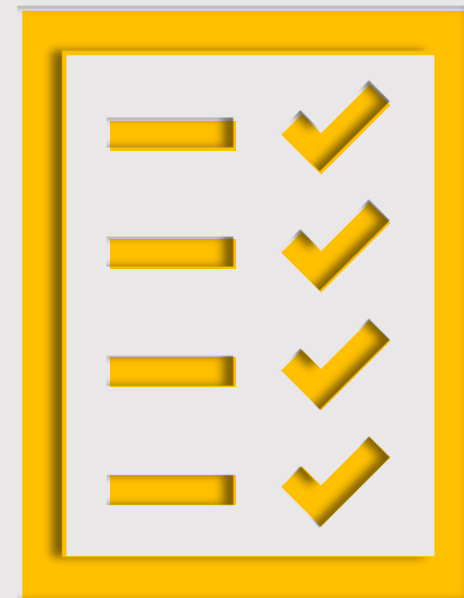
**UKURAN
yang
RELATIF**

Kembali kepada Standar

Pelayanan Publik
sesuai
Standar Pelayanan



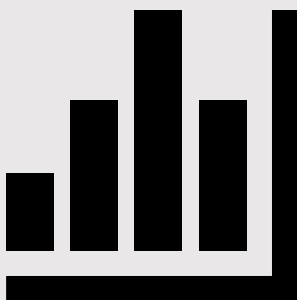
Memenuhi Kualitas



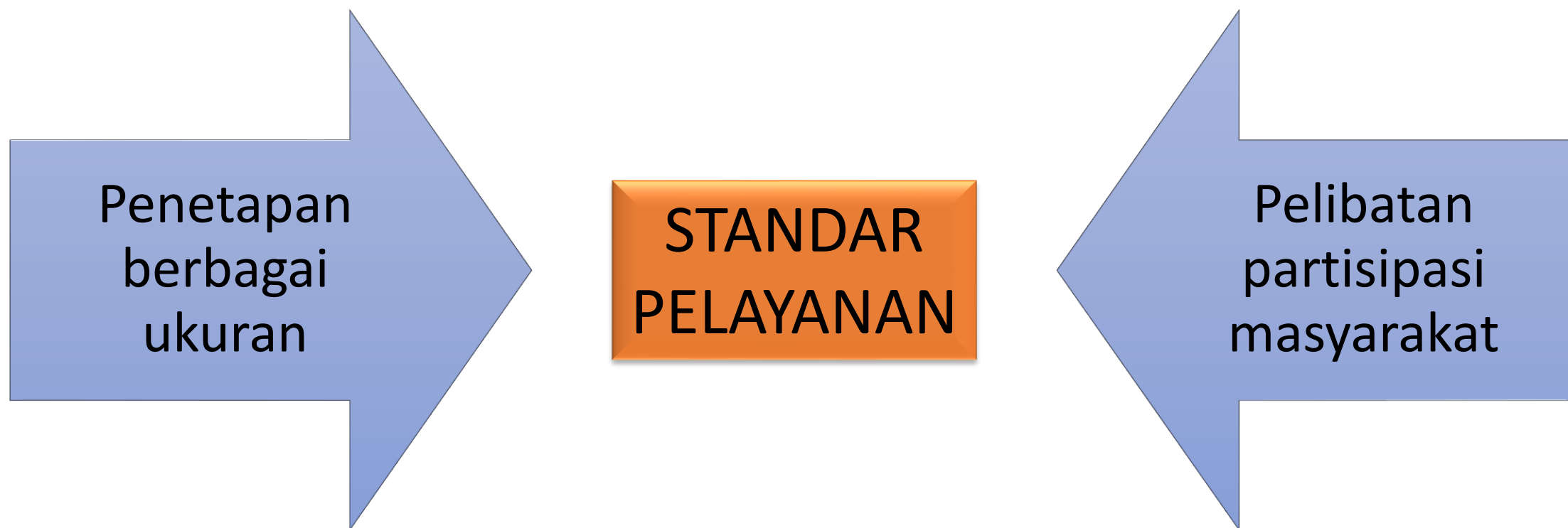
meningkatkan kualitas?

Penuhi sebanyak-banyaknya Standar Pelayanan

- persyaratan
- sistem, mekanisme, prosedur
- jangka waktu
- biaya/tarif
- produk pelayanan
- penanganan pengaduan
- dasar hukum
- sarana: ruang tunggu, toilet, loket pelayanan
- pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus
- jaminan pelayanan
- *kompetensi pelaksana*
- *keamanan dan keselamatan pelayanan*
- *evaluasi kinerja pelaksana*



Relatif dan Partisipatif



Ide Pencegahan Maladministrasi



Contoh Penerapan



SALURAN INFORMASI & LAYANAN PENGADUAN

- 1 Locket Informasi dan Pengaduan : Jl. Cianjur 34 Bandung
- 2 Telepon dan SMS Center : 0811-2075-999
- 3 Sistem Aplikasi Online
- 4 Website bppt.bandung.go.id melalui menu : Pengaduan Publik, Hubungi Kami, Permintaan Informasi Publik
- 5 Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) www.lapor.go.id atau SMS ke 1708 dengan format `bdg(spasi)(isi pengaduan)`
- 6 Twitter : @bpptbdg
- 7 WhatsApp : 0811-2079-666
- 8 Email : bppt@bandung.go.id
- 9 Permintaan Informasi Publik secara langsung

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung



PENGURUSAN PERIZINAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUDUS

1. **Izin Praktek**
 - a. Izin Praktek Tenaga Medis
 - b. Izin Praktek Tenaga Psikologi Klinis
 - c. Izin Praktek Tenaga Keperawatan
 - d. Izin Praktek Tenaga Kebidanan
 - e. Izin Praktek Tenaga Kefarmasian
 - f. Izin Praktek Tenaga Kesehatan Masyarakat
 - g. Izin Praktek Tenaga Kesehatan Lingkungan
 - h. Izin Praktek Tenaga Gizi
 - i. Izin Praktek Tenaga Keterampilan Fisik
 - j. Izin Praktek Tenaga Keteknisan Medis
 - k. Izin Praktek Teknik Biomedika
 - l. Izin Praktek Kesehatan Tradisional
 - m. Izin Praktek Tenaga Kesehatan Lain
2. **Izin Kerja**
 - a. Izin Kerja Apoteker
 - b. Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian
 - c. Izin Kerja Refraksionis Optisien
3. **Rekomendasi Izin Fasilitas Kesehatan**
 - a. Rumah Sakit
 - b. Apotek
 - c. Optik
 - d. Klinik
 - e. Toko Obat
 - f. Laboratorium Klinik
4. **Sertifikasi IRTP**

Contoh Penerapan (lanjutan)



sekilas hasil ...

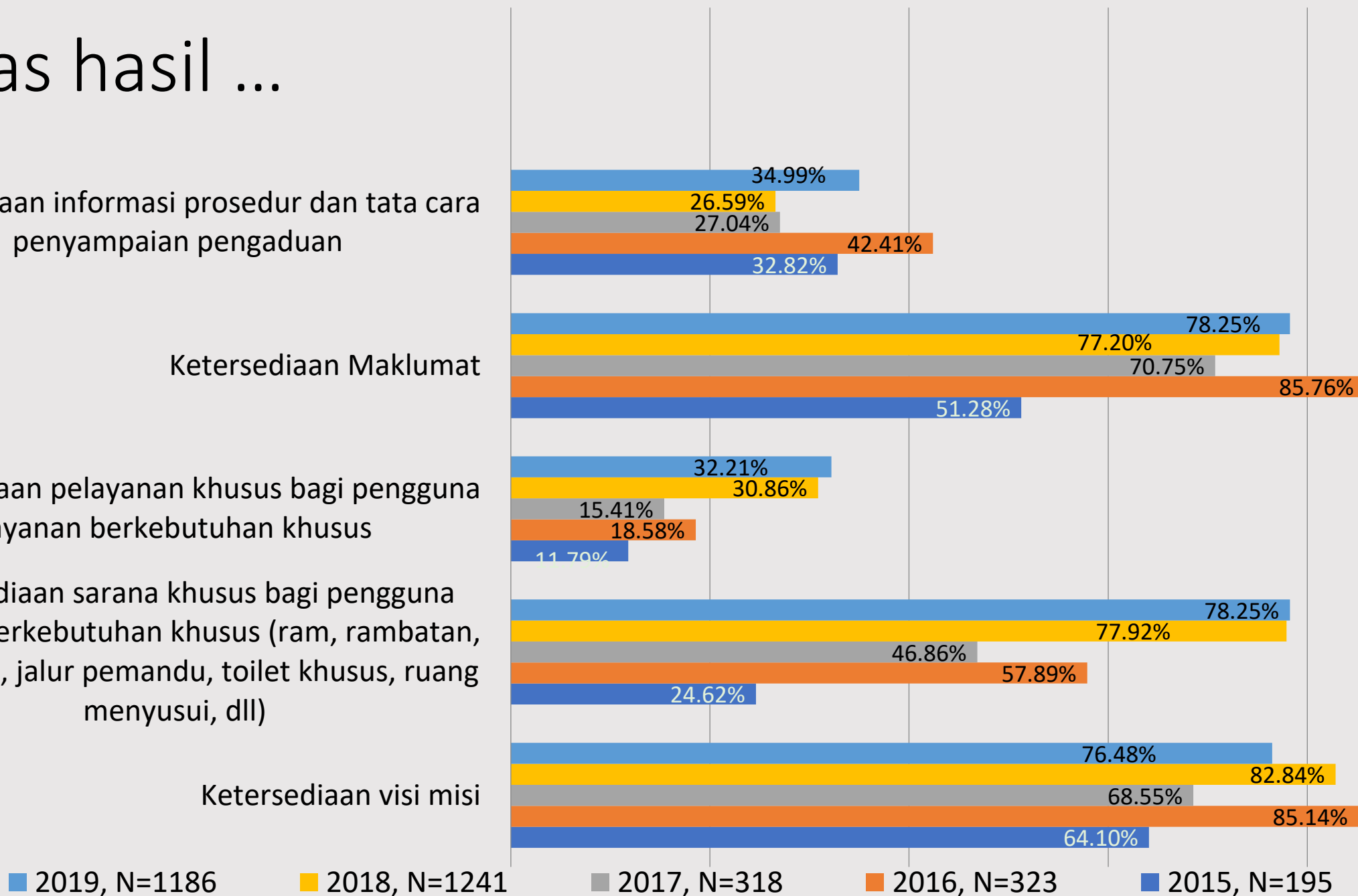
Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan

Ketersediaan Maklumat

Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus

Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)

Ketersediaan visi misi



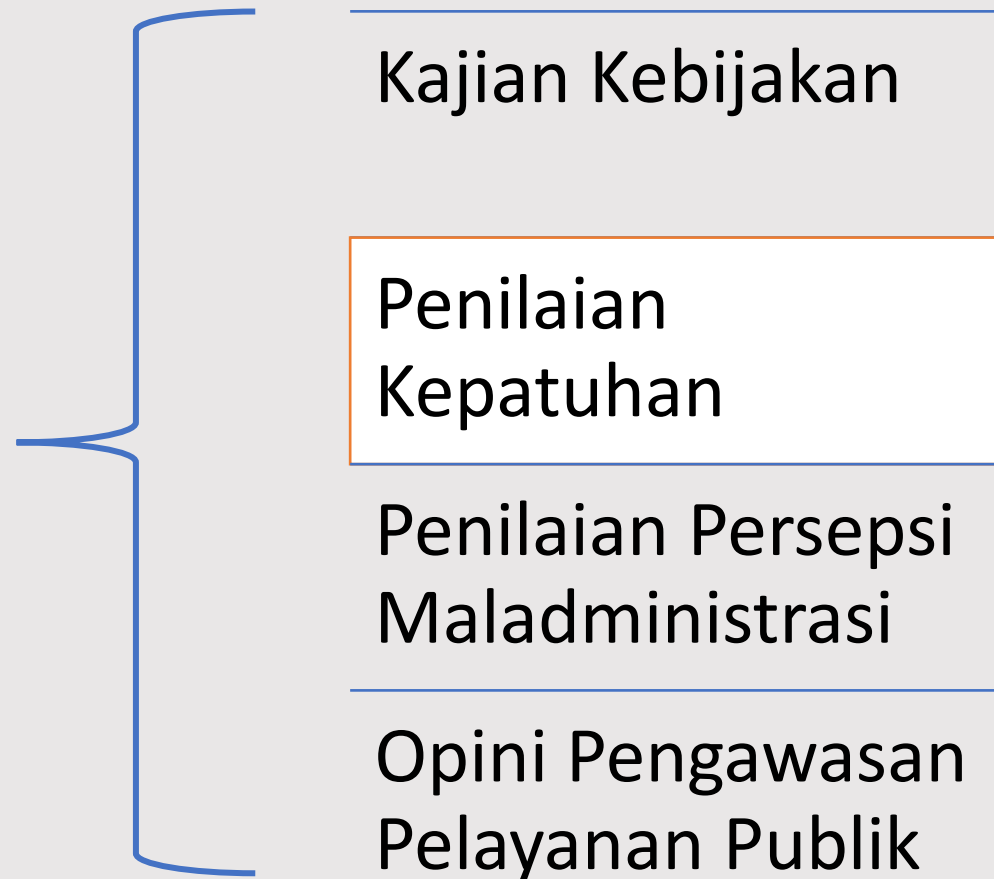
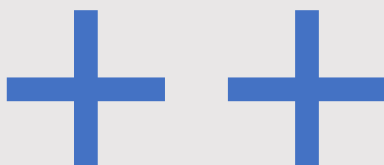
lapisan pengawasan ORI

Kementerian

Lembaga

Pemerintah Daerah

Badan Usaha Milik Negara



sayap pengawasan lainnya



Datang Langsung
(Pusat & 34 Perwakilan)



Surat
(Pusat & 34 Perwakilan)



Telepon
(Pusat & 34
Perwakilan)



Call Center 137



Faksimili
(Pusat & 34
Perwakilan)



Pengaduan Online
(<http://ombudsman.go.id>)



Aplikasi *Whatsapp*
(082137373737)



E-mail
(pengaduan@ombudsman.go.id)

diskusi ...

Terima kasih atas pendalaman atas materi ini