

Penyelesaian Pengaduan dalam Pelayanan Publik



Dr. Wahyudi Kumorotomo, MPP

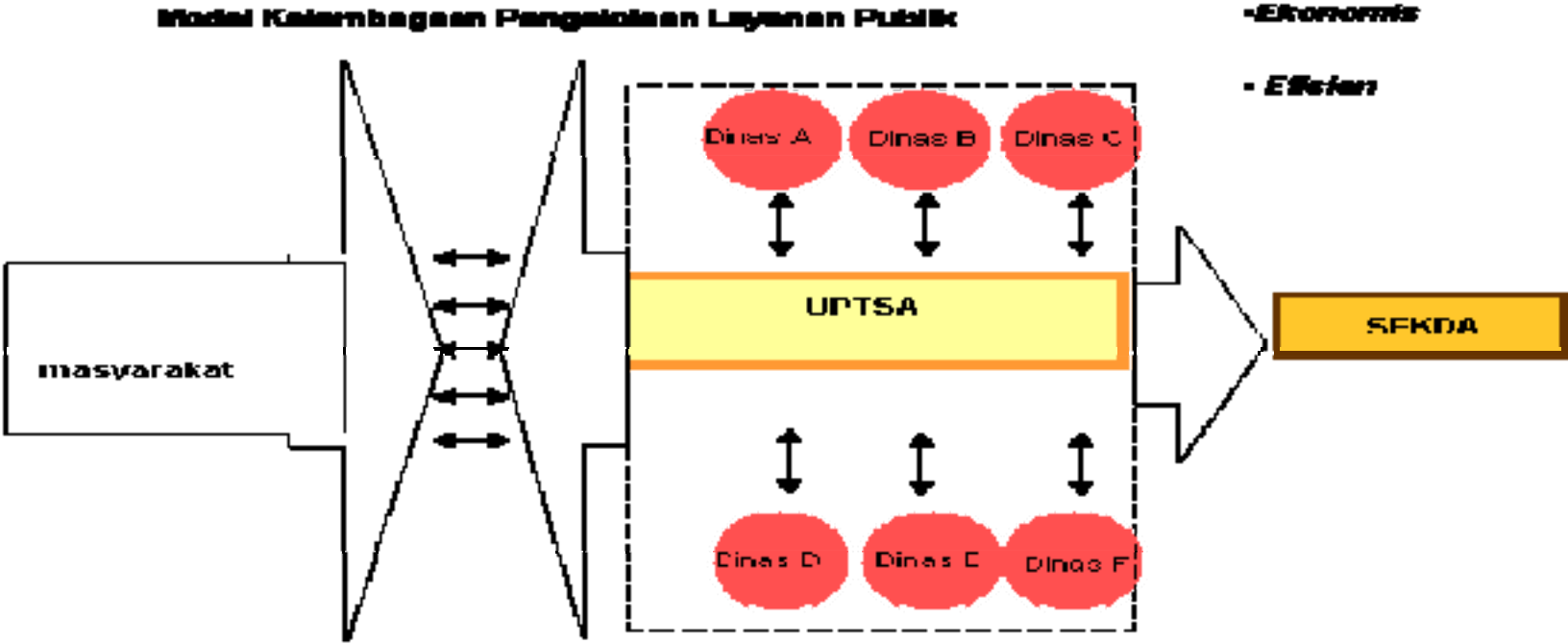
www.kumoro.staff.ugm.ac.id

kumoro@map.ugm.ac.id

Magister Administrasi Publik

Universitas Gadjah Mada

**Model Kelembagaan Pengelolaan Layanan Publik
(Permendagri No.24 tahun 2006)**



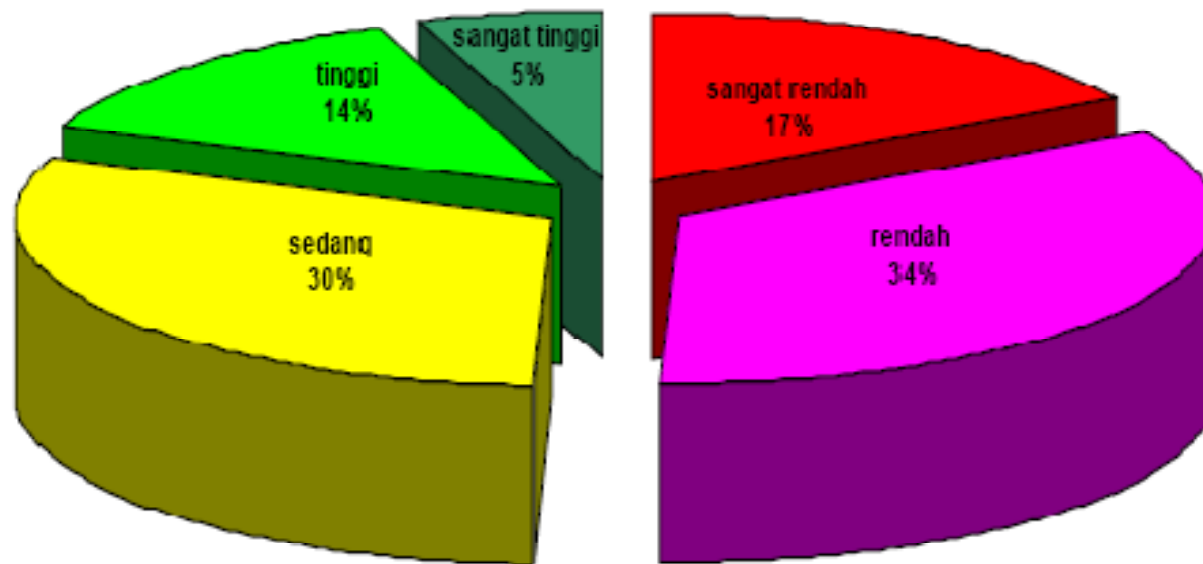
Sumber: Hasil Kajian Peninokatan Kualitas Pelavanoan Publik TA 2004

Kelembagaan Perizinan

- Dinas Perizinan kota Jogjakarta
- UPTSA Kabupaten Sleman
- UPTSA Kabupaten Bantul
- UPPSA Kabupaten Kulonprogo
- KPPTSP Kabupaten Gunungkidul.

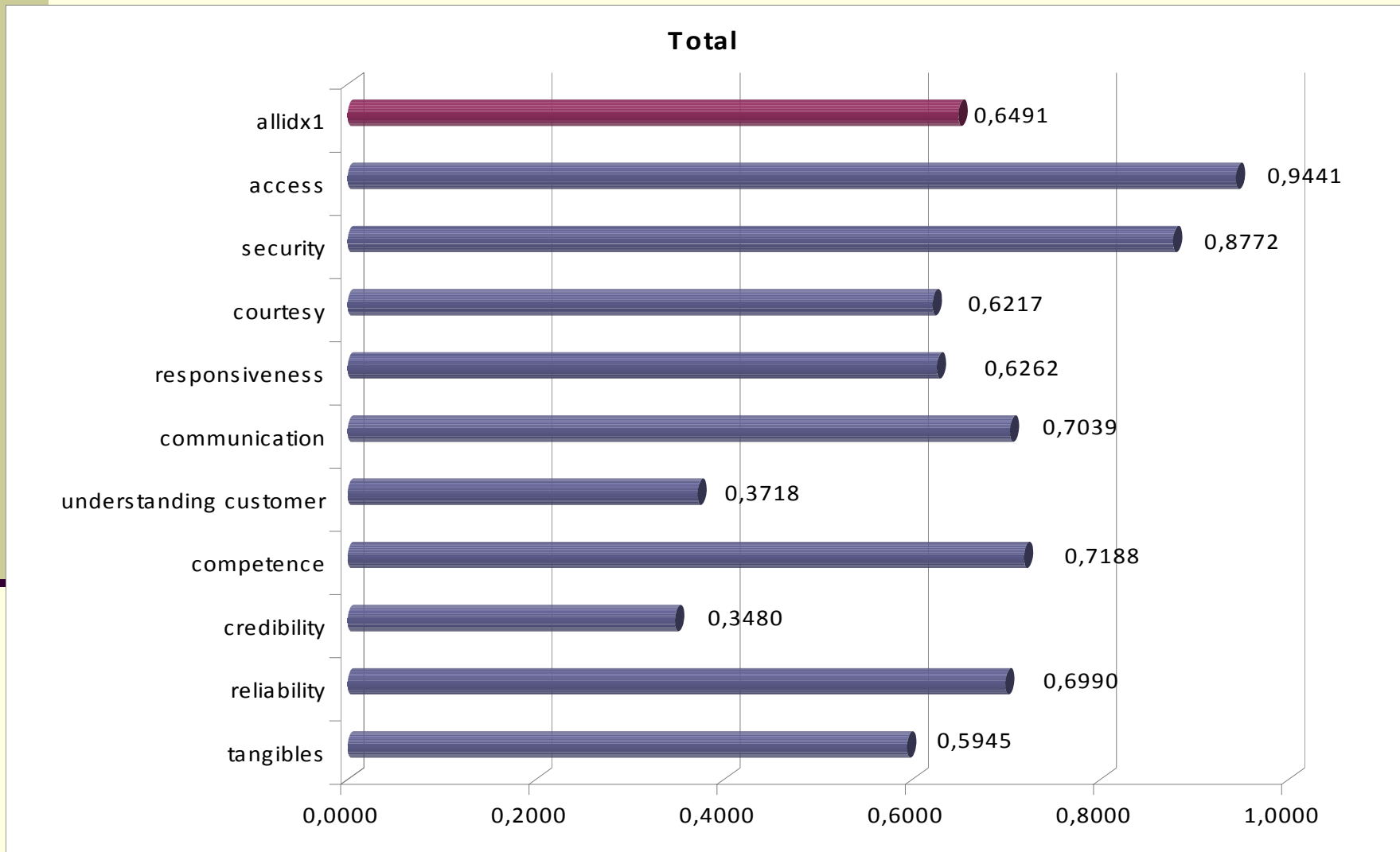
Hasil Survei Governance Assessment tentang Pelayanan

INTENSITAS PEMANFAATAN INFORMASI BERUPA KELUHAN
UNTUK MELAKUKAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

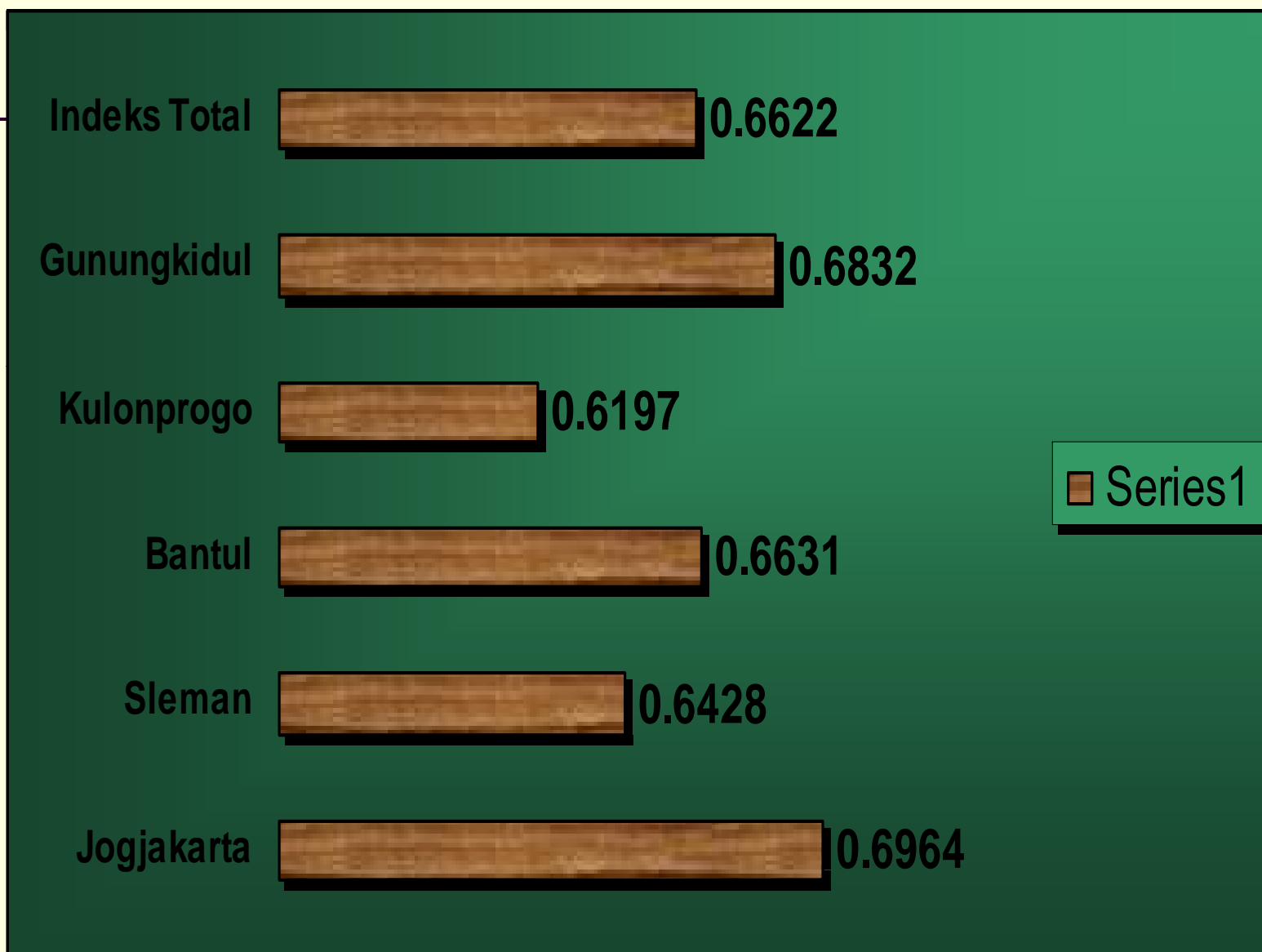


Indeks Perijinan

Berdasarkan 10 Variabel



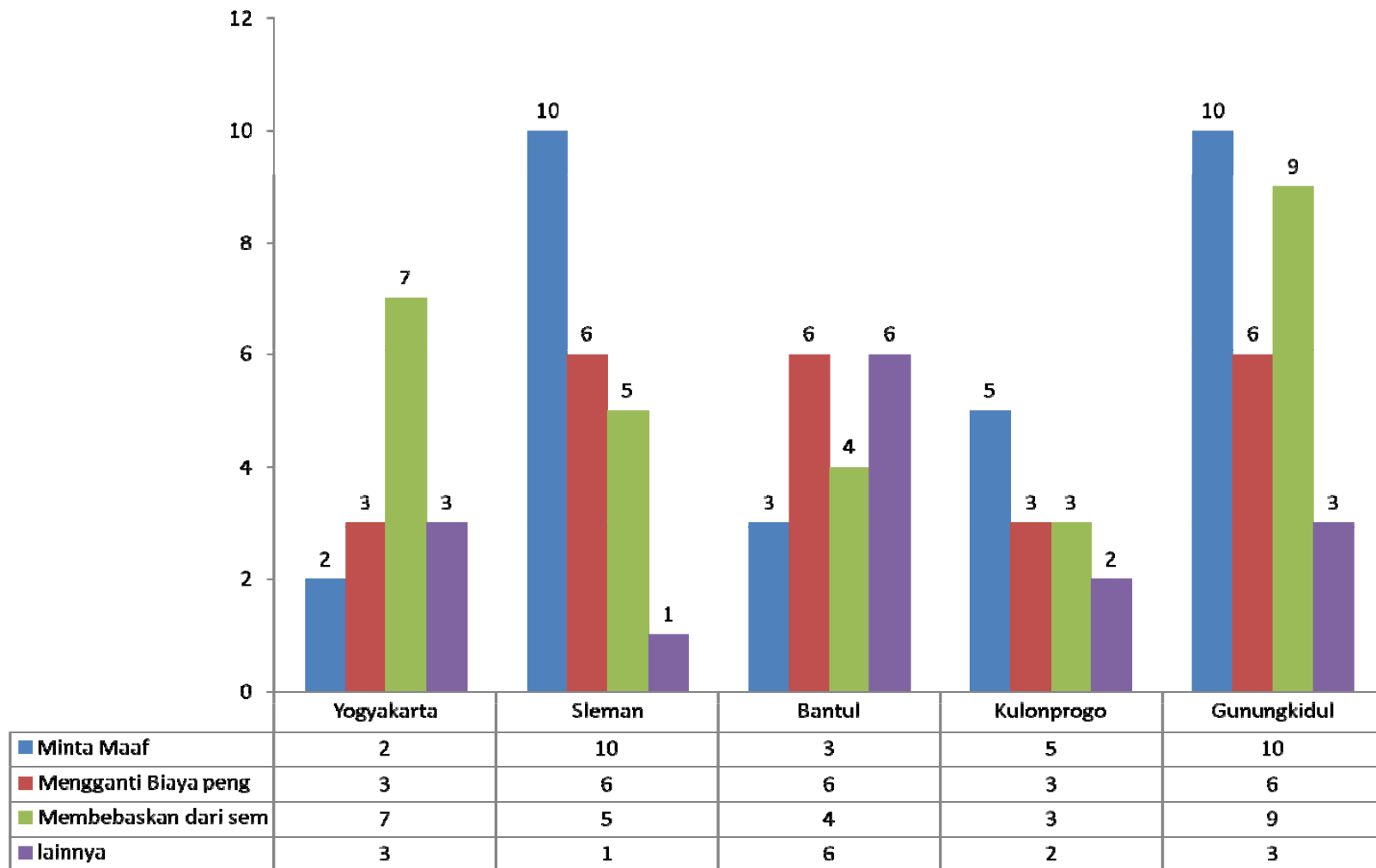
Indeks Pelayanan Kecamatan di DIY Tahun 2007



Sumber: Baseline Survey Pelayanan Publik, MAP-UGM, 2007

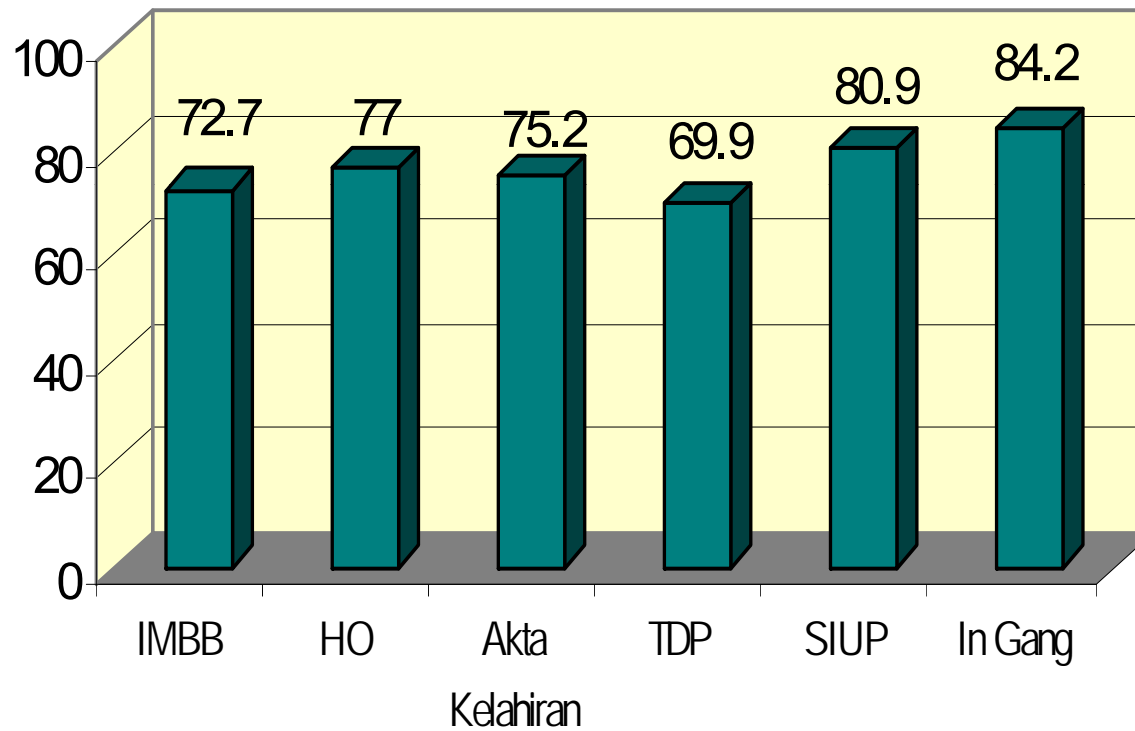
Bagaimana jika dokumen hilang?

Tindakan yang diambil jika ada dokumen milik pengguna jasa yang hilang?



Contoh Hasil Survei Indeks Kepuasan Layanan di Sektor Perijinan

Gambar. 23
Ketidaktahuan Pengguna Tentang Standar Lama Waktu
Penyelesaian Pelayanan



UPIK (Unit Pelayanan Informasi & Keluhan) Pemkot Jogja

- Datang langsung: BID, operator UPIK
- Fixed line: 0274 555242
- SMS: 081 227 80001 atau 2740
- Situs web: www.upik.jogja.go.id
- E-mail: upik@jogja.go.id

Distribusi Aduan ke UPIK

No. Peringkat	Mei 2007		September 2007	
	Dinas Dituju	Jumlah	Dinas Dituju	Jumlah
1	Kimpraswil	15	Humas & Info	11
2	Humas & Info	12	Naker/Kepegawaian	10
3	Pendidikan	9	Kimpraswil	10
4	Perijinan	7	Adum/pemerintahan	7
5	Lain-lain	5	Perijinan	6
6	Ketertiban	3	Perindag	4
7	Naker/Kepegawaian	3	Pendidikan	3
8	Sosial	3	BKKBC	2
9	Perhubungan	2	Lain-lain	2
10	Pariwisata	2	Perhubungan	1
	Σ	62	Σ	56

Manfaat UPIK

1. Meningkatnya kemampuan Pemda mengenali kebutuhan masy
2. Kemudahan menyusun agenda & skala prioritas
3. Pengemb program sesuai aspirasi & kebutuhan masy
4. Meningkatnya tanggungjawab atas layanan
5. Meningkatnya komitmen aparat dlm melayani masy.

Indeks Pelayanan Publik

- Pemkab dapat merintis penggunaan Indeks Pelayanan Publik untuk merumuskan kebijakan perbaikan kinerja pelayanan seperti: insentif dan disinsentif; tarif (Puskesmas, Sekolah, Perijinan); anggaran kinerja; *capacity building*; dsb
- Jika dilakukan secara rutin, indeks dapat digunakan memantau kinerja pelayanan dan meyakinkan masyarakat bahwa arah kebijakan pelayanan (infrastruktur, pendidikan, kesehatan, perijinan, dsb) sesuai harapan masyarakat.

Motto Pelayanan Publik

- Organisasi Publik hendaknya mengabdikan kepada Kepentingan Publik
- “Kalau bisa dipermudah, mengapa dipersulit?”
- Efisiensi Pelayanan Publik akan berbuah banyak: masuknya investor, kesejahteraan ekonomi untuk semua, kepuasan masyarakat.

TERIMA KASIH